

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y CUMPLIMIENTO DE
OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA DERRAMA
ADMINISTRATIVA DESCENTRALIZADA DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR
EDUCATIVO DEL CUSCO, PERIODO 2022**

PRESENTADO POR:

BACH. CESAR EDUARDO GAMBOA DEL MAR

BACH. BRYAN ANTHONY OXSA GARCIA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

ASESOR:

DR. ZENON LATORRE VALDEIGLESIAS

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: "Gestión de cuentas por cobrar y cumplimiento de objetivos institucionales de la Demanda Administrativa Descentralizada de los Trabajadores administrativos del sector educativo del Cusco", periodo 2022"

presentado por: Bach. Gamboa del Mar Cesar Eduardo con DNI Nro.: 70087091 presentado por: Bach. Oksa Garcia Bryan Anthony con DNI Nro.: 72445380 para optar el título profesional/grado académico de Contador Público

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 12 de marzo de 2025

Firma
Post firma Dr. Zenón Zatorre Valdeiglesias

Nro. de DNI 23849024

ORCID del Asesor 0000-0003-4739-9015

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259 : 438893205

BACH. GAMBOA DEL MAR, CESAR ED BACH. OXSA G... GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA DERRAMA ADMINISTR...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:438893205

113 Páginas

Fecha de entrega

12 mar 2025, 6:50 p.m. GMT-5

21,044 Palabras

122,547 Caracteres

Fecha de descarga

12 mar 2025, 6:56 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS FINAL GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCION....docx

Tamaño de archivo

1.2 MB

10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

- 4%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a nuestras queridas familias, quienes siempre estuvieron apoyándonos y fueron el soporte en nuestro crecimiento profesional, quienes velan constantemente por nuestro bienestar. Expresamos total gratitud.

Cesar Eduardo Gamboa del Mar

Bryan Anthony Oxxa Garcia

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros padres y familiares por el apoyo incondicional que nos dan cada día.

A nuestra Alma Mater, la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco por ser el soporte en nuestra formación profesional.

A nuestros docentes por sus enseñanzas durante nuestra vida universitaria y en especial a nuestro asesor, el Dr. Zenón Latorre Valdeiglesias, quien, en su desinterés, nos brindó su apoyo para resolver nuestras inquietudes a lo largo del proyecto de investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iii
ÍNDICE DE CUADROS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Situación problemática	11
1.2. Formulación del problema	13
a. Problema general	13
b. Problemas específicos	13
1.3. Justificación de la investigación	14
1.4. Objetivos de la investigación	15
a. Objetivo general	15
b. Objetivos específicos	15
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	16
2.1. Bases teóricas	16
2.2. Marco conceptual	26
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación	28
CAPITULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	35
3.1. Hipótesis	35
a. Hipótesis general	35
b. Hipótesis específicas	35
3.2. Identificación de variables	35
3.3. Operacionalización de variables	37
CAPITULO IV. METODOLOGÍA	38
4.1. Ámbito de estudio	38
4.2. Tipo y nivel de investigación	39
4.3. Unidad de análisis	40
4.4. Población de estudio	40
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información	42

4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	43
CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados	44
4.2. Pruebas de hipótesis	81
4.3. Discusión de resultados	90
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	98
REFERENCIAS	99
ANEXOS	104
Anexo I: Matriz de consistencia	105
Anexo II: Matriz operacional	106
Anexo III: Items - Variable I	107
Anexo IV: Items - Variable II	108
Anexo V: Instrumento de recolección de datos tipo encuesta	109
Anexo VI: Base de datos	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables.....	37
Tabla 2	Ficha técnica.....	42
Tabla 4	Procedimientos de los datos	43
Tabla 4	Análisis de la variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar	44
Tabla 5	Análisis de la dimensión 01 – Acciones de cobranza	46
Tabla 6	Análisis de la dimensión 02 – Procedimientos de cobranza	48
Tabla 7	Análisis de la dimensión 03 – Estrategias de cobranza.....	50
Tabla 8	Análisis de la variable 02 – Objetivos institucionales.....	52
Tabla 9	Análisis de la dimensión 01 – Asistencia social	54
Tabla 10	Análisis de la dimensión 02 – Apoyo económico.....	56
Tabla 11	Análisis de la dimensión 03 – Promoción del bienestar	58
Tabla 12	Los métodos usados para cobrar deudas	60
Tabla 13	El proceso de manejar documentos en la organización	61
Tabla 14	El cronograma de las acciones de cobranza.....	62
Tabla 15	El plan de cobranzas que se utiliza en las acciones de cobranza	63
Tabla 16	Los métodos para cobrar deudas en persona.....	65
Tabla 17	Los métodos para evitar deudas	66
Tabla 18	El proceso para cobrar deudas por vía judicial	67
Tabla 19	Las estrategias para los métodos de pago	68
Tabla 20	Las estrategias para ofrecer facilidades de pago.....	69
Tabla 21	Las estrategias para usar el sistema de control	70
Tabla 22	La ayuda social que se da a través de la asistencia médica	71
Tabla 23	El proceso para dar y entregar becas.....	72
Tabla 24	La función de la asistencia social	73
Tabla 25	El trabajo de la asistencia social	74
Tabla 26	El trabajo que ayuda con el dinero para los préstamos	75
Tabla 27	El trabajo de ayudar con los beneficios de jubilación.....	76
Tabla 28	El trabajo de manejar los fondos.....	77
Tabla 29	Actividades para promover el bienestar.....	78
Tabla 30	El área encargada de capacitación y formación	79
Tabla 31	El área que se encarga de defender los derechos	80
Tabla 32	Prueba de normalidad	81
Tabla 33	Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis general	82
Tabla 34	Prueba de correlación de Spearman del objetivo general	83
Tabla 35	Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específico 1.....	84
Tabla 36	Prueba de correlación de Spearman del objetivo específico 1.....	85
Tabla 37	Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específico 2.....	86
Tabla 38	Prueba de correlación de Spearman del objetivo específico 2.....	87
Tabla 39	Prueba de chi-cuadrado de la hipótesis específico 3.....	88
Tabla 40	Prueba de correlación de Spearman del objetivo específico 3	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación geográfica de la Derrama Administrativa Descentralizada	38
Figura 2 Nivel descriptivo.....	39
Figura 3 Análisis de la variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar	44
Figura 4 Análisis de la dimensión 01 – Acciones de cobranza	46
Figura 5 Análisis de la dimensión 02 – Procedimientos de cobranza	48
Figura 6 Análisis de la dimensión 03 – Estrategias de cobranza	50
Figura 7 Análisis de la variable 02 – Objetivos institucionales	52
Figura 8 Análisis de la dimensión 01 – Asistencia social	54
Figura 9 Análisis de la dimensión 02 – Apoyo económico.....	56
Figura 10 Análisis de la dimensión 03 – Promoción del bienestar	58
Figura 11 Gestión de cobranzas responde de manera oportuna	60
Figura 12 El proceso de gestión de documentos	61
Figura 13 La ejecución del cronograma de cobranza.....	62
Figura 14 La claridad del plan de cobranzas implementado	63
Figura 15 Cobranza directa es eficaz	65
Figura 16 Las estrategias de cobranza preventiva.....	66
Figura 17 Acciones legales de cobranza	67
Figura 18 Variedad de formas de pago	68
Figura 19 Las facilidades de pago ofrecidas por la entidad	69
Figura 20 Eficacia del sistema de control de cobranzas.....	70
Figura 21 La calidad de la asistencia médica proporcionada	71
Figura 22 El proceso de otorgamiento de becas.....	72
Figura 23 El proceso de apoyo en caso de fallecimiento	73
Figura 24 Situaciones de emergencia.....	74
Figura 25 La facilidad del proceso para solicitar un préstamo	75
Figura 26 El proceso de tramitación de beneficios de jubilación	76
Figura 27 Administración del Fondo de Solidaridad	77
Figura 28 La organización y ejecución de actividades	78
Figura 29 Los programas de capacitación y formación	79
Figura 30 Prueba de normalidad	80

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Gestión de cuentas por cobrar y cumplimiento de objetivos institucionales de la derrama administrativa descentralizada de los trabajadores administrativos del sector educativo del Cusco, periodo 2022”; planteó como objetivo general: “Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022”; el marco metodológico que presento fue el enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por los 50 socios de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores, la técnica e instrumento aplicados fueron la encuesta y el cuestionario.

Se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales donde se evidencia que La existencia de una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales destaca la importancia de optimizar las prácticas de cobranza. Al mejorar la eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar, la institución puede mejorar su liquidez, reducir la morosidad y garantizar los recursos necesarios para alcanzar sus metas estratégicas.

Palabras clave: Gestión de cuentas, Objetivos institucionales, Derrama Administrativa, Sector educativo

ABSTRACT

This research titled: “Management of accounts receivable and compliance with institutional objectives of the decentralized administrative flow of administrative workers in the educational sector of Cusco, period 2022”; proposed as a general objective: “Determine the relationship between the management of accounts receivable and the fulfillment of institutional objectives of the Decentralized Administrative Spill of the Administrative Workers of the Educational Sector of Cusco, period 2022”; The methodological framework that I present was the quantitative approach, basic type, correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional design, the population was made up of the 50 partners of the Decentralized Administrative Spill of the Administrative Workers of the Educational Sector of Cusco, the sample was Made up of 20 workers, the technique and instrument applied were the survey and the questionnaire.

It is concluded that there is a significant relationship between the management of accounts receivable and the fulfillment of institutional objectives where it is evident that The existence of a significant relationship between the management of accounts receivable and the fulfillment of institutional objectives highlights the importance of optimizing practices collection. By improving efficiency in the recovery of accounts receivable, the institution can improve its liquidity, reduce delinquencies and guarantee the necessary resources to achieve its strategic goals.

Keywords: Accounts receivable management, Institutional objectives

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de esta investigación es: “Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022”; para fundamentar este estudio, se ha realizado una exhaustiva revisión de diversas fuentes de información que sirven como base fundamental para su desarrollo.

La estructura de la investigación se ha organizado en cinco secciones distintas, detalladas de la siguiente manera:

I: Planteamiento del problema

Se aborda la definición del problema, analizando la situación problemática actual, identificando los problemas específicos y estableciendo tanto el objetivo general como los objetivos específicos de la investigación. Asimismo, se ofrece una justificación para realizar el estudio.

II: Marco teórico conceptual

Se enfoca en el marco teórico, recopilando información de diversas fuentes que proporcionan antecedentes a nivel internacional, nacional y local. Este análisis se complementa con la elaboración de un marco conceptual.

III: Hipótesis y variables

Se desarrollaron las hipótesis de investigación, tanto generales como específicas, basadas en los objetivos del estudio. Posteriormente, se identificaron las variables, dimensiones e indicadores relevantes para la investigación.

IV: Metodología

Se describe la metodología de investigación, especificando el enfoque, tipo, nivel, método y diseño del estudio. También se identifica la población objetivo, se determina el tamaño de la muestra y se describe la unidad de análisis. Además, se presentan la técnica y el instrumento empleados para la recolección de datos.

V: Resultados y discusión

Se presentan los resultados y la discusión, donde se muestran los hallazgos derivados del procesamiento de datos en el sistema estadístico. Se incluye información sobre la confiabilidad del estudio, se realizan pruebas de hipótesis y se muestran las distribuciones de frecuencia. Posteriormente, se analizan y discuten en detalle los resultados obtenidos, teniendo en cuenta los antecedentes que respaldan los hallazgos.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones y estas son derivadas del análisis de los resultados obtenidos al término de la investigación.

Además, también se incluyen las referencias bibliográficas utilizadas como fuentes para el desarrollo del estudio, así como los anexos correspondientes, que brindan apoyo y respaldo adicional a la investigación.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

A nivel mundial, la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo constituyen áreas de interés significativo. Esta entidad se dedica a optimizar la recolección de fondos mediante estrategias eficaces de gestión de cobranzas, con el fin de fortalecer su fondo común y asegurar beneficios sostenibles para sus socios. Este enfoque no solo busca mantener la estabilidad financiera interna, sino también contribuir al bienestar económico de los trabajadores administrativos del sector educativo a nivel local y potencialmente servir como un modelo para organizaciones similares a nivel global.

En el contexto peruano, la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales por parte de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo revisten una importancia estratégica destacada. Esta organización se dedica de manera integral a mejorar la eficiencia en la recaudación de fondos mediante la implementación de prácticas avanzadas de gestión de cobranzas. Su objetivo principal es fortalecer el fondo común, garantizando así beneficios continuos y estables para todos sus afiliados.

Este compromiso no se limita únicamente a mantener la estabilidad financiera interna de la Derrama, sino que también busca impactar positivamente en el bienestar económico de los trabajadores administrativos del sector educativo a nivel nacional. En este sentido, la organización no solo se posiciona como un referente de buenas prácticas en el país, sino que también contribuye activamente al desarrollo sostenible y al crecimiento económico de la comunidad educativa.

En el Cusco, la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales por parte de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo son de suma importancia estratégica. La organización se dedica a mejorar la eficiencia en la recaudación de fondos mediante la aplicación de prácticas avanzadas de gestión de cobranzas, con el propósito principal de fortalecer el fondo común y asegurar beneficios estables y continuos para todos sus miembros en la región.

El objetivo principal es destacar todas las cobranzas efectuadas por la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco durante el año 2022. Esto permitirá no solo identificar y analizar detalladamente cada una de estas transacciones, sino también aumentar el fondo común (reserva técnica) de la organización. Este incremento es crucial para garantizar la estabilidad financiera y asegurar los beneficios continuos para la entidad y sus asociados de manera sostenible a largo plazo.

La gestión de cobranza comprende un conjunto de estrategias diseñadas para facilitar y optimizar los procesos de pago por parte de los clientes, que en este caso incluyen tanto a los administrativos del sector educativo que cumplen con sus obligaciones de manera puntual como a aquellos que presentan morosidad. Esta gestión abarca la administración de depósitos, la deducción de gastos administrativos, los intereses derivados de concesiones, así como los ingresos generados por el alquiler de bienes muebles e inmuebles propiedad de la institución.

Además, los beneficios para los socios están directamente ligados a la reserva técnica, la cual se utiliza principalmente para cubrir contingencias como cese, fallecimiento, reasignación a otros sectores públicos o a la docencia, y la reubicación de asociados dentro del ámbito de la Derrama.

En su rol como asociación civil, la Derrama Administrativa busca fortalecer su fondo común a través de una efectiva gestión de cobranza. Esto no solo proporciona beneficios individuales, como préstamos y ahorros que podrían convertirse en pensiones en el futuro, sino que también

asegura un respaldo financiero estable a largo plazo tanto para la entidad como para sus socios de tal manera que el siguiente trabajo de investigación tratara de encontrar la relación de la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco.

Este enfoque no solo promueve la estabilidad económica, sino que también fomenta un ambiente de seguridad financiera y desarrollo personal para los trabajadores administrativos del sector educativo del Cusco.

1.2. Formulación del problema

a. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022?

b. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022?.
- ¿Cuál es la relación entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022?
- ¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022?

1.3. Justificación de la investigación

a. Justificación teórica

La investigación se basó en una sólida fundamentación teórica con el objetivo de enriquecer los conocimientos en el ámbito de la ciencia y la teoría contable. Se centró especialmente en la gestión de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales. Además, al profundizar en la teoría contable, se buscó identificar principios, conceptos y mejores prácticas aplicables, utilizando libros, artículos científicos y estudios previos.

b. Justificación práctica

Este estudio se justificó por su valor práctico, ya que se consideró una herramienta de consulta esencial sobre la gestión de cobranza y su relación con el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, se proyectó como una valiosa fuente de información para investigaciones futuras, ofreciendo una base sólida para avanzar en la comprensión de las dinámicas financieras. Esto consolidó su relevancia y utilidad como una contribución duradera al conocimiento en este campo.

c. Justificación metodológica

El estudio se respaldó con una justificación metodológica, ya que para su desarrollo se diseñó un instrumento de recolección de información con el fin de contar con datos fiables. Además, se adoptaron las técnicas, lineamientos y procedimientos establecidos por el reglamento de la universidad para la realización de trabajos de investigación.

d. Justificación social

El estudio contó con su justificación social, ya que, al optimizarse la gestión de cobranzas, la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco podría haber mejorado su capacidad para recaudar fondos, lo que le habría

permitido ampliar y fortalecer sus programas de apoyo a sus miembros. Esto se tradujo en una mayor asistencia social, económica y educativa para los trabajadores administrativos del sector educativo en Cusco.

1.4. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

b. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.
- Determinar la relación entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.
- Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Gestión de cuentas por cobrar

Van (2012) Las cuentas por cobrar representan el crédito que una empresa otorga a sus clientes mediante una cuenta abierta. Para mantener a los clientes actuales y atraer a nuevos, la mayoría de las empresas manufactureras considera necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre diferentes sectores industriales, pero las empresas dentro de un mismo sector suelen ofrecer condiciones similares. Dado que las cuentas por cobrar constituyen una parte significativa de los activos circulantes de muchas empresas manufactureras, se presta especial atención a su gestión.

Sapillo et.al(2021) La gestión de cuentas por cobrar implica una serie de acciones dirigidas a los clientes con el fin de recuperar los créditos otorgados dentro de un plazo determinado. Esto permite lograr liquidez rápidamente y facilita la disposición de los clientes para futuras negociaciones. Además, es fundamental que las organizaciones no descuiden la cobranza de los créditos concedidos a los clientes, ya que esto podría generar problemas de liquidez y retrasos en el saldo de las cuentas por cobrar.

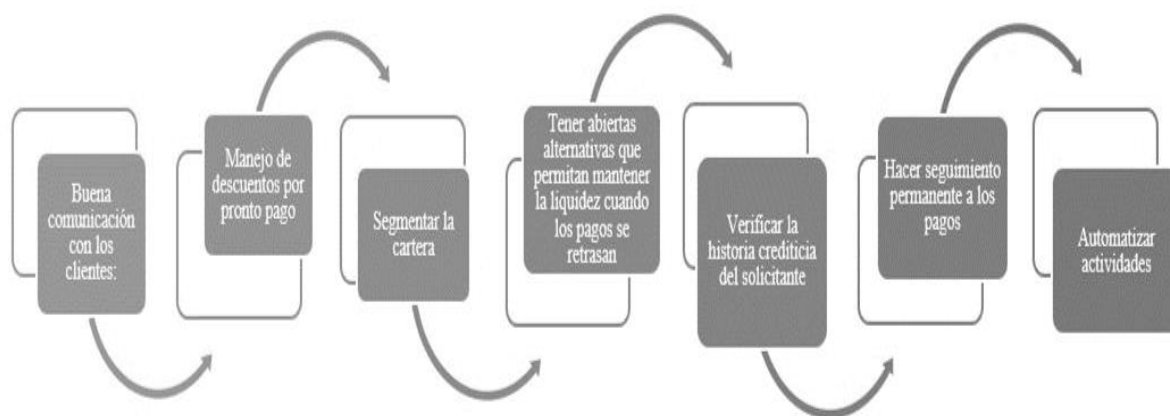
Avila et.al (2019) Las cuentas por cobrar son activos que generalmente se convierten en efectivo en menos de doce meses. Sin embargo, algunas de estas cuentas, según los términos acordados, pueden extenderse más allá de un año y se clasifican como activos a largo plazo o no corrientes.

Lara y Perez(2020) La gestión de ventas, cuentas por cobrar y cobranzas debe establecerse en la empresa como una herramienta esencial de trabajo. Su propósito es asegurar que las operaciones se realicen conforme a las autorizaciones generales y específicas de la administración, que todas las transacciones se registren de manera oportuna y con los montos

correctos en las cuentas apropiadas, y que se contabilicen en el período contable correspondiente. Además, debe garantizar que el acceso a los activos de la empresa sea solo con autorización administrativa, y que todos los activos contabilizados existan realmente, mediante la realización de investigaciones para detectar cualquier discrepancia y aplicar las correcciones necesarias.

Tamayo (2022) La eficiente administración de las cuentas por cobrar adquiere una gran trascendencia para una empresa, ya que de esta gestión depende su nivel de liquidez. En otras palabras, la disponibilidad inmediata de fondos es esencial para mantener un capital de trabajo adecuado y cumplir de manera puntual con sus compromisos financieros.

Para una gestión efectiva de las cuentas por cobrar, es fundamental reconocer que estos son esenciales para fomentar una dinámica comercial saludable que proporcione a la empresa la oportunidad de expandirse y progresar.



Díaz y Enríquez (2019) La finalidad de la gestión de cuentas por cobrar es convertir las cuentas pendientes en activos líquidos de manera eficiente, contrarrestando así el impacto negativo en el flujo de efectivo o el capital de trabajo de la empresa. La gestión de cuentas por cobrar implica llevar a cabo un proceso estructurado de pasos que nos permitirá planificar y coordinar todas las acciones, tareas y negociaciones necesarias con los clientes para recuperar los créditos vencidos.

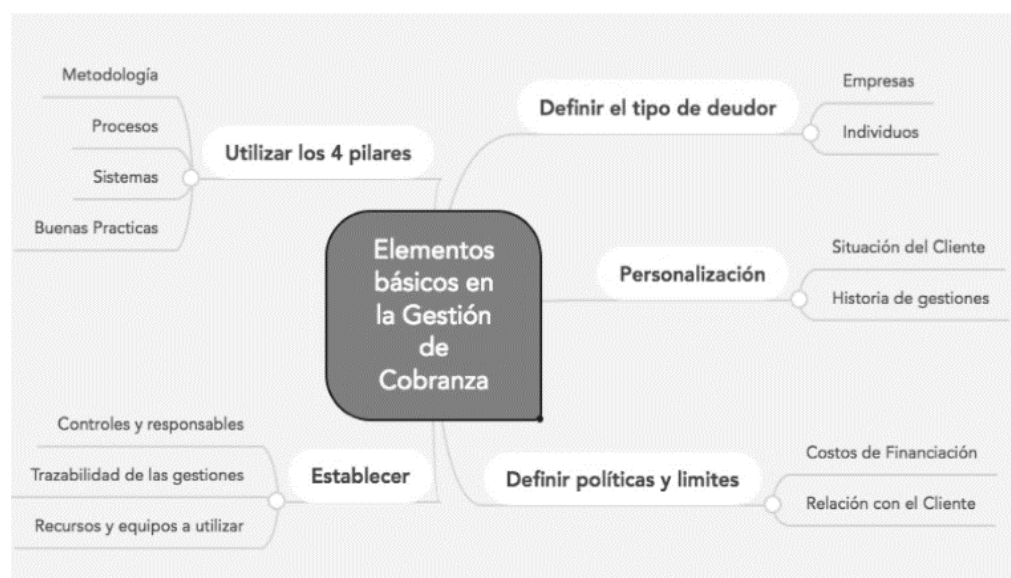
La Administración de cuentas por cobrar es el procedimiento formal para gestionar el pago pendiente de una factura relacionada con la venta de un producto o servicio. Este proceso abarca:

- Gestión de documentos, facturas, Pagarés, Valores
- Establecer y utilizar Políticas y Procesos de gestión de cuentas por cobrar
- Coordinar y utilizar Indicadores de gestión de cuentas por cobrar
- Medir la gestión de cobranza con Reportes de Cobranza
- Utilizar un Proceso o workflow de Gestión de cobro
- Automatizar el proceso con un sistema de Gestión de cuentas por cobrar

Figura 1

Elementos

de la gestión de cobranzas



Nota. Elementos de la gestión de cobranzas

2.1.1.1. Dimensiones de gestión de cuentas por cobrar

a. Acciones de cobranza

Debitia (2021) El propósito de la gestión de cobranza es convertir las cuentas pendientes en activos líquidos de manera ágil, contrarrestando así el impacto negativo en el flujo de efectivo o el capital de trabajo de la empresa. Por lo tanto, la gestión de cobranza implica llevar a cabo un proceso estructurado.

b. Procedimientos de cobranza

Valles (2023) Se refiere al procedimiento mediante el cual se gestiona la recolección de fondos asociada a la venta de un producto o servicio. El propósito es convertir las cuentas pendientes de pago en activos líquidos de manera eficiente y ágil.

Neyra et al. (2021) Definen el proceso de cobranza como la serie de pasos que una empresa lleva a cabo para asegurar el pago de las deudas de los clientes que han adquirido productos o servicios a crédito. Este procedimiento tiene como finalidad principal garantizar el abono de las cuentas pendientes y, idealmente, prevenir el vencimiento y retraso en el pago de las deudas.

Fondos de Empleo SUNAT (2019) Los procedimientos de cobranza son el conjunto de pasos y estrategias implementadas por una entidad, como una empresa o institución, para asegurar el pago oportuno de las deudas contraídas por parte de sus clientes o deudores. Estos procedimientos suelen involucrar acciones planificadas, comunicación efectiva y el seguimiento de las obligaciones financieras, con el objetivo de reducir los riesgos de incumplimiento y optimizar la recuperación de los montos pendientes.

c. Estrategias de cobranza

Docusign (2020) Las estrategias de cobranza se refieren al conjunto de enfoques y acciones planificadas que una entidad adopta para gestionar de manera efectiva el recupero de deudas

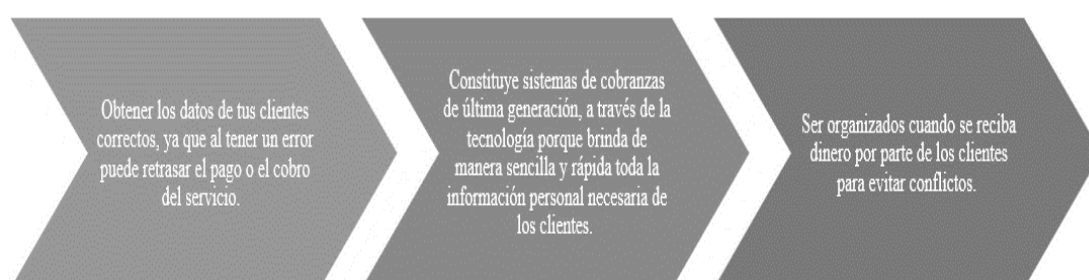
pendientes. Estas estrategias implican la aplicación de métodos y tácticas diseñadas para maximizar la probabilidad de pago por parte de los deudores mientras se preserva la relación comercial. Las estrategias de cobranza suelen incluir la evaluación de la situación financiera del deudor, la comunicación proactiva, la flexibilidad en acuerdos de pago, y el uso de tecnologías para automatizar y optimizar el proceso. El objetivo es lograr la recuperación de los fondos de manera eficiente y ética, minimizando los riesgos de incumplimiento y manteniendo la integridad de las relaciones comerciales.

2.1.1.2. Importancia de la gestión de cuentas por cobrar

IMEF (2022) La administración de cuentas por cobrar representa un elemento esencial para cualquier empresa, ya que una gestión deficiente de esta área puede conducir a la ruina del negocio. Por lo tanto, mantener un control eficaz de los saldos pendientes por parte de los clientes y contar con un sistema de cobro efectivo contribuirá significativamente a que la empresa alcance sus metas financieras.

2.1.1.3. Cómo optimizar los sistemas de cuentas por cobrar

“Las cuentas por cobrar representan una venta o préstamo de algún bien o servicio a una persona o empresa que se ira recuperándose de manera parcial. ¿Como se hace para optimizar estos sistemas y realizar un proceso adecuado? Bueno se puede clasificar desde lo más básico o lo más imprescindible”.



Morales y Fajardo (2018) En el contexto del recobro de deudas, el término "gestión de cuentas por cobrar" se emplea para describir el conjunto de medidas, procesos y niveles de riesgo que una empresa utiliza en relación con el control de las ventas realizadas a crédito.

2.1.2. Objetivos institucionales

International Online Educación(2024) Los objetivos son los resultados deseados que una organización o proyecto aspira alcanzar mediante la ejecución de acciones específicas. En esencia, representan metas definidas hacia las cuales se busca avanzar mediante una planificación previa. Tener metas claras facilita la toma de decisiones, aunque establecer objetivos no es sencillo, requiriendo un conocimiento profundo de lo que se desea.

- Características de los objetivos institucionales:
- Ayudan a medir el progreso hacia la meta.
- Clarifican el propósito de la planificación.
- Tienen un plazo definido para su cumplimiento.
- Se logran mediante acciones concretas.
- Presentan cierto nivel de dificultad.
- Requieren una planificación anticipada para su realización adecuada.

Chuquiyauri (2020) Inicialmente establecida por el propietario de la entidad o sus ejecutivos, las metas y objetivos pueden ser susceptibles a cambios a medida que la entidad se adapta al mercado. Estas pueden reflejarse en términos de resultados financieros, posicionamiento en el mercado, volumen de ventas o duración. Cada meta propuesta por la entidad debe ser claramente definida para que los funcionarios comprendan cómo evaluar su efectividad.

2.1.2.1. Dimensiones de objetivos institucionales

a. Asistencia social

Delfinet.al(2020) Se basa en la necesidad de asegurar la protección básica frente a riesgos sociales para todas las personas, sin embargo, es necesario tomar otro camino con respecto a la asistencia social, dejar de lado el discurso y empezar a mostrar las estrategias efectivas, que incluyan a aquellos que anteriormente no eran incorporados a los beneficios del desarrollo, esto no sólo implica designaciones presupuestales, sino también, viabilidad y voluntad política. Es decir, la implementación de un sistema de asistencia social que sea para todos y que esté permeado por los valores de inclusión, justicia social y universalidad, que erradique la corrupción y asegure que los recursos públicos se utilicen mayormente en este sentido, enfatizando la necesidad de garantizar una ciudadanía basada en derechos sociales exigibles.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú (2021) La asistencia social se define como un conjunto de intervenciones públicas y privadas destinadas a brindar apoyo a personas, familias y comunidades que se encuentran en situación de vulnerabilidad o pobreza. Este apoyo puede incluir transferencias monetarias, servicios sociales, programas de capacitación y desarrollo de capacidades, y medidas de protección social.

Organización Internacional del Trabajo (2019)La asistencia social se refiere a un conjunto de medidas y programas diseñados para proteger a las personas y familias de los riesgos y las privaciones asociados con la pobreza, la enfermedad, la discapacidad, el desempleo, la vejez y otras situaciones de vulnerabilidad. Este apoyo busca garantizar un nivel de vida mínimo y promover la inclusión social de los grupos más desfavorecidos.

b. Apoyo económico

Mundial Banco (2020) El apoyo económico se define como la transferencia de recursos financieros a individuos, familias o comunidades para satisfacer necesidades básicas, promover el desarrollo o mitigar el impacto de eventos adversos. Este apoyo puede provenir de diversas fuentes, como gobiernos, organizaciones no gubernamentales, empresas o filántropos.

UNESCO (2019) El apoyo económico se refiere a las medidas y programas que buscan proporcionar asistencia financiera a grupos vulnerables o desfavorecidos para mejorar su calidad de vida y promover su inclusión social. Este apoyo puede incluir transferencias directas de efectivo, becas, subsidios, préstamos o acceso a servicios financieros.

Inter-American Development Bank (2018) El apoyo económico se define como un conjunto de intervenciones financieras diseñadas para reducir la pobreza, promover el desarrollo humano y fortalecer la resiliencia de las comunidades. Este apoyo puede ser implementado por gobiernos, organismos internacionales o entidades privadas, y puede incluir una amplia gama de instrumentos, como programas de transferencias condicionadas, microcrédito, seguros y asistencia para la creación de empresas.

Fernández et.al(2019)Se refiere a la asistencia financiera o recursos monetarios proporcionados a individuos, organizaciones o entidades con el fin de promover el desarrollo, cubrir necesidades económicas específicas, o facilitar la realización de proyectos y actividades

Salas et.al(2020) Consiste en la provisión de fondos, subsidios, préstamos u otros recursos financieros destinados a fortalecer la estabilidad económica, mejorar las condiciones de vida o apoyar actividades económicas y sociales específicas, además se refiere al conjunto de medidas financieras y políticas diseñadas para estimular el crecimiento económico, mitigar la pobreza, y promover la equidad y el bienestar social a través de la distribución eficiente de recursos económicos.

c. Promoción del bienestar

La promoción del bienestar es el conjunto de acciones y políticas orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas, asegurando su salud física y mental, seguridad económica, y desarrollo social y emocional. Estas iniciativas pueden incluir programas de salud, educación, seguridad social, actividades recreativas, apoyo psicológico, y cualquier otra medida que contribuya a crear un entorno favorable para el desarrollo integral de los individuos y las comunidades. El objetivo es garantizar que todos los miembros de la sociedad puedan vivir de manera plena y satisfactoria. (Shek, 2020)

La promoción del bienestar implica la implementación de estrategias que fomentan la salud física y mental, la satisfacción académica y la reducción del estrés, lo cual es crucial para la persistencia y el éxito de los estudiantes en sus estudios (Robinson, Robinson, S. T., & Snipes, M. A.)

Balaguer (2019) Se refiere a las acciones dirigidas a mejorar la calidad de vida y el estado de salud física, mental y emocional de las personas. Incluye iniciativas que fomentan hábitos saludables, prevención de enfermedades, acceso a servicios de salud adecuados, así como programas sociales y comunitarios que contribuyen al bienestar integral de los individuos y las comunidades.

Vargas (2020) Se refiere al estado de satisfacción y desarrollo alcanzado por una sociedad o comunidad, donde se garantizan condiciones adecuadas de vida, se promueve la inclusión social y se protegen los derechos humanos fundamentales.

Objetivos de la Promoción del bienestar: Hernández (2013)

1. **Fomentar estilos de vida saludables:** Promover la actividad física regular, una alimentación balanceada y el abandono de hábitos perjudiciales como el tabaquismo y el consumo excesivo de alcohol.

2. **Prevenir enfermedades:** Implementar medidas educativas y preventivas para reducir la incidencia de enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardiovasculares y cánceres relacionados con el estilo de vida.
3. **Acceso equitativo a la salud:** Garantizar que todas las personas tengan acceso a servicios de salud adecuados, independientemente de su situación socioeconómica o geográfica.
4. **Apoyo psicológico y emocional:** Promover el bienestar mental mediante la difusión de información sobre salud mental, la reducción del estigma y la provisión de servicios de apoyo psicológico.
5. **Fortalecer comunidades saludables:** Fomentar la participación comunitaria en actividades de salud, promover entornos seguros y apoyar la creación de políticas locales que promuevan el bienestar.

2.1.2.2. Establecimientos de objetivos

Chuquiyauri (2020) Nivel de preferencia para establecer metas: Es crucial definir una escala de prioridad para clasificar los objetivos según su relevancia y urgencia para alcanzarlos.

Reconocimiento de criterios: Es fundamental identificar métricas que permitan detallar los objetivos, determinando cuándo y, si es posible, a qué costo pueden lograrse. Estos criterios sirven como indicadores para evaluar si se ha alcanzado un objetivo y si es necesario ajustarlo.

2.1.2.3. Funciones de los objetivos institucionales:

Visión de futuro: Establecen metas que guían la ejecución de las actividades futuras, principio de legalidad: Los objetivos reflejan las acciones y la dirección de una entidad, modelo de referencia: Utilizados para analizar las operaciones y mejorar el rendimiento de la entidad.

Unidad de medida: Evalúan la eficacia y comparan la producción de la institución. La organización de los objetivos establece la base para la relación entre la entidad y su entorno.

Las metas organizacionales son inicialmente establecidas por el propietario de la entidad o sus ejecutivos. Evolucionan y se ajustan conforme la entidad se desarrolla en el mercado, reflejando logros en términos de resultados, posición en el mercado, ventas o duración. Cada meta propuesta debe explicarse en detalle para que los funcionarios comprendan cómo evaluar su efectividad.

2.2. Marco conceptual

Gestión: La gestión, se define como la acción y el efecto de gestionar y administrar de una forma más específica; una gestión es una diligencia enfocada a la obtención de algún beneficio, mediante el control y mejoramiento de los procesos (Mora-Pisco, 2016).

Cobranza: Este proceso permite disminuir en paralelo, la cantidad de gestiones costosas como visitas personales y llamadas telefónicas, pues una gestión eficiente de cobranza empieza con la buena administración del proceso de emisión de créditos (Deloitte, 2015).

Derrama: Laville (2015) ve el asociacionismo como el conjunto de proyectos constituidos por ciudadanos libres e iguales a partir de acciones colectivas y en aras de un bien común, destacando sus potencialidades para constituir espacios públicos autónomos y para construir una solidaridad democrática. Dichas acciones colectivas no responden únicamente a la perspectiva de obtención de ganancias para sus miembros, sino a su pertinencia para el bien común.

La Derrama Magisterial es una Institución privada, sin fines de lucro, que ofrece servicios de previsión social complementarios a los maestros nombrados por el Ministerio de Educación (Laville, 2015).

Derrama Administrativa: la Derrama está estructurada como fondo colectivo financiado por los propios trabajadores para brindar ciertos beneficios comunes a estos en su calidad de tales,

así como ciertos beneficios económicos individuales en los supuestos de retiro y sepelio (EXPLO).

Gastos deducibles: Los gastos deducibles son los gastos que realizas durante el año en restaurantes, bares, hoteles, alquiler de inmuebles, aportaciones a EsSalud por trabajadores del hogar, servicios profesionales y oficios (SUNAT, 2023).

Concesiones: A decir de DROMI, la "concesión de servicio público es un contrato por el que el Estado encomienda a una persona, física o jurídica, privada o pública, la organización y el funcionamiento de un servicio público". Esta concesión "implica en favor del concesionario una delegación de las respectivas facultades por parte de la Administración Pública, quien conserva la dirección y el control. La delegación convencional de atribuciones no significa un traspaso definitivo de las mismas"

Bienes inmuebles: Bienes caracterizados por su tendencia a la perdurabilidad y su clara identificación. En general son aquellos que no se pueden transportar de un lugar a otro por sus especiales características, como los edificios, terrenos, etc. El bien inmueble por antonomasia es la tierra, luego, todo aquello que se encuentre unido de forma estable a la misma, ya sea de forma natural o artificial, será considerado un bien inmueble. Se denominan también Bienes Raíces.

Bienes muebles: Generalmente se definen por contraposición con los bienes muebles, todos aquellos bienes que no estén considerados específicamente como inmuebles. Todos aquellos bienes susceptibles de ser transportados de un sitio a otro sin menoscabo de la cosa inmueble a la que estuviera unido. (DROMI, 2002).

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1. Antecedentes internacionales

Correa (2022) En su investigación intitulada: “Auditoría de la cuenta por cobrar”, presentada a la revista Reflexiones Contables, con el objetivo de analizar la incidencia de la auditoría en las cuentas por cobrar en los estados financieros, utilizando un marco metodológico basado en un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo. Donde se llegó a la conclusión: Un adecuado control interno y seguimiento en la gestión de cuentas por cobrar es esencial para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este control permite detectar y corregir deficiencias en la ejecución de actividades, asegurando que los procedimientos estén bien documentados. La identificación de deudores incobrables y la auditoría mediante circularización de terceros garantizan la exactitud de los registros contables y que estén respaldados adecuadamente. En resumen, un control interno eficaz y la verificación de cuentas por cobrar fortalecen la gestión financiera y contribuyen al logro de las metas de la entidad.

De León (2022) En su investigación intitulada: “Control de estrategias y políticas para disminuir los riesgos en las cuentas por cobrar”, presentada a la Revista FAECO sapiens, con el objetivo de establecer el control de estrategias y políticas para disminuir los riesgos en las cuentas por cobrar, utilizando un marco metodológico de tipo exploratoria con un enfoque analítico cuantitativo y diseño de campo. Donde se llegó a la conclusión: tanto en el sector público como privado, es crucial implementar estrategias de control interno para mejorar el desempeño y asegurar la correcta utilización de los recursos. Un buen administrador debe analizar los planes pasados para identificar errores y tomar medidas preventivas. El control interno efectivo en la gestión de cuentas por cobrar no solo contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, sino que también asegura una operación más eficiente y rentable.

Guarderas y Concha (2023) En su investigación intitulada: “Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022”, presentada a la Revista Polo de Conocimiento, con el objetivo de analizar como la gestión de las cuentas por cobrar puede afectar la rentabilidad, utilizando un marco metodológico de tipo exploratorio con un enfoque mixto, de tipo descriptivo y alcance exploratorio. Donde se llegó a la conclusión: La gestión de cuentas por cobrar es crucial para la estabilidad financiera y el cumplimiento de los objetivos institucionales. La falta de mecanismos eficaces para la recuperación de créditos afecta negativamente la liquidez y revela debilidades en los procesos crediticios y contables. Implementar controles efectivos y estrategias de recuperación de créditos fortalecería la estructura financiera, mejoraría la liquidez y aseguraría un desempeño más estable y eficiente.

Ponce (2023) En su investigación intitulada: “Factores que intervienen en el proceso de gestión de cobranza en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo en el periodo 2022”, presentado a la Universidad Técnica de Babohoyo, con el objetivo de Analizar los factores que intervienen en el proceso de gestión de cobranza del GADM de Babahoyo en el periodo 2022, utilizando un marco metodológico de método inductivo-deductivo. Donde se llegó a la conclusión: Los municipios enfrentan problemas en la gestión de cobranza debido a la falta de políticas efectivas para manejar deudas vencidas, lo que lleva a una acumulación de deudas. Es crucial implementar políticas claras y flexibles para mejorar la recaudación, especialmente en tiempos de crisis. La acumulación de deudas afecta negativamente las finanzas municipales, subrayando la necesidad de una mejor gestión para financiar proyectos y servicios públicos.

Cantos (2019) En su investigación intitulada: “La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional”, presentada a la Revista de Estudios Interdisciplinarios

en Ciencias Sociales, con el objetivo de establecer el control de estrategias y políticas para disminuir los riesgos en las cuentas por cobrar, utilizando un marco metodológico de enfoque cualitativo y de tipo documental. Donde se llegó a la conclusión: La auditoría integral evalúa sistemáticamente el cumplimiento de los objetivos institucionales, identificando debilidades y mejorando la gestión de recursos. Se recomienda aplicar esta herramienta en instituciones públicas y privadas para revisar la calidad, eficiencia y cumplimiento normativo de las operaciones, así como para prevenir errores y proponer mejoras.

Macías Vanga (2021) En su investigación intitulada: “Clima organizacional y su incidencia en los logros de objetivos institucionales en las organizaciones públicas”, presentada a la Revista Opuntia Brava, con el objetivo de considerar la cultura organizacional como medio para lograr ser eficiente en la gestión pública de quienes desempeñan dicha actividad, utilizando un marco metodológico de tipo exploratoria con un enfoque cualitativo. Donde se llegó a la conclusión: Para asegurar la competitividad y sostenibilidad, las instituciones deben adoptar estrategias de cambio que alineen la capacitación con los procesos críticos del negocio. Estas estrategias deben estar fundamentadas en evaluaciones de gestión para medir el desempeño y las áreas de responsabilidad. Sin embargo, a menudo los resultados esperados por los directivos no coinciden con las herramientas y recursos disponibles, lo que subraya la importancia del liderazgo en la consecución de los objetivos institucionales. Un liderazgo eficaz es crucial para alcanzar los objetivos propuestos y satisfacer las demandas sociales, especialmente en el ámbito educativo.

2.3.2. Antecedentes nacionales

Pacheco et al. (2021) En su investigación intitulada: “Ejecución presupuestal de gastos y su incidencia en el cumplimiento de metas institucionales de la municipalidad distrital de San Antonio”, presentada a la Universidad Nacional del Callao, con el objetivo de determinar la

ejecución presupuestal de gastos en el cumplimiento de metas institucionales, utilizando un marco metodológico de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Donde se llegaron a la conclusión: una gestión presupuestaria adecuada es crucial para el cumplimiento de los objetivos institucionales. La deficiente ejecución de gastos afecta negativamente la capacidad de alcanzar metas y ejecutar proyectos, lo que subraya la importancia de mejorar la programación y ejecución presupuestaria para optimizar la gestión de cuentas por cobrar y asegurar el cumplimiento de objetivos institucionales.

Rojas (2019) En su investigación intitulada: “Plan anual de control y cumplimiento de metas de las áreas de la municipalidad provincial de Moyobamba 2018”, presentada a la Universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar la relación de plan anual de control y cumplimiento de metas, utilizando un marco metodológico de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional. Donde llegó a la conclusión: el cumplimiento de objetivos institucionales está estrechamente relacionados con la calidad del plan anual de control. La ineficiencia en la implementación de dicho plan y el incumplimiento de metas subrayan la necesidad de mejorar los procesos de planificación y control para optimizar la gestión y alcanzar los objetivos propuestos de manera más efectiva.

Pinedo (2022) En su investigación intitulada: “Presupuesto público y el cumplimiento de metas institucionales en la unidad de gestión educativa local de coronel portillo, 2019”, presentada a la Universidad Nacional de Ucayali, con el objetivo de establecer la relación del presupuesto público y el cumplimiento de metas institucionales, utilizando un marco metodológico de tipo aplicada, diseño no experimental y esquema descriptivo correlaciona. Donde llegó a la conclusión: Para asegurar el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales y una gestión eficiente de las cuentas por cobrar, es esencial que la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo optimice la planificación y ejecución de su presupuesto público. Una

gestión presupuestaria eficaz no solo facilita el logro de metas, sino que también fortalece la capacidad de la entidad para manejar sus recursos de manera eficiente, garantizando así la consecución de sus objetivos y la mejora continua en la calidad de los servicios educativos ofrecidos.

Nureña (2024) En su investigación intitulada: “Gestión municipal y cumplimiento de metas del programa de incentivos en la municipalidad provincial de Alto Amazonas, 2022”, presentada a la Universidad César Vallejo, con el objetivo de analizar la relación entre la gestión municipal y cumplimiento de metas, utilizando un marco metodológico de tipo básica, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional. Donde llegó a la conclusión:ara mejorar la gestión de cuentas por cobrar y alcanzar los objetivos institucionales, es crucial que la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas fortalezca su gestión municipal. Esto incluye optimizar la estructura organizativa para promover el trabajo en equipo y mejorar la eficiencia en la ejecución de proyectos. Una gestión más eficaz no solo incrementará el cumplimiento de metas, sino que también contribuirá a reducir las brechas sociales y a maximizar los beneficios para la comunidad.

Ligue (2017) En su investigación intitulada: “Evaluación de la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos en el logro de metas institucionales de la municipalidad distrital de santa lucia, periodo 2014 - 2015”, presentada a la Universidad José Carlos Mariátegui, con el objetivo de analizar la Ejecución Presupuestaria de Ingresos y Gastos y evaluar el nivel de cumplimiento de metas presupuestarias, utilizando un marco metodológico de método descriptivo-explicativo y diseño no experimental. Donde llegó a la conclusión:cumplir con los objetivos institucionales, es fundamental que se realicen ajustes en la planificación y ejecución del presupuesto. La efectividad en la captación de ingresos debe ser optimizada mediante una programación más

precisa y realista, lo que permitirá una mayor eficiencia en la gestión presupuestaria y contribuirá al cumplimiento de metas institucionales.

2.3.3. Antecedentes locales

Torocahua (2017) En su investigación intitulada: “Evaluación de la ejecución presupuestaria por funciones básicas y el cumplimiento de los objetivos institucionales de la municipalidad distrital de Marangani. Canchis. Cusco. Periodo 2015-2016”, presentada a la Universidad Andina del Cusco, con el objetivo de determinar el nivel de la ejecución presupuestaria por funciones básicas en el cumplimiento de objetivos institucionales, utilizando un marco metodológico de tipo descriptivo y diseño no experimental. Donde llegó a la conclusión: La inadecuada ejecución presupuestaria en funciones básicas afecta negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para mejorar el rendimiento institucional y alcanzar los objetivos propuestos, es esencial abordar estos problemas mediante una mejor planificación y ejecución presupuestaria, así como un adecuado dimensionamiento de los proyectos. Estas mejoras permitirán una mayor efectividad en la utilización de los recursos y un cumplimiento más satisfactorio de los objetivos institucionales.

Ccapa y Aragon (2023) En su estudio titulado “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad en la empresa de transportes e inversiones la amistad SAC en el distrito de Santiago-cusco, 2020 – 2021”, presentado para para optar al Título Profesional de Contador Público, donde se tiene como objetivo de determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad en la empresa de transportes e inversiones La Amistad S.A.C. en el distrito de Santiago-Cusco, 2020-2021. Donde se utilizó la siguiente metodología de tipo básico, de nivel descriptivo, donde se concluye que a eficiente administración de las cuentas por cobrar tiene un impacto directo y significativo en la rentabilidad de la empresa. Al analizar los estados financieros de manera horizontal, se observa una mejora en la gestión de cobranzas,

lo que refleja una mayor eficacia en el proceso de recuperación de deudas. Esta optimización contribuye a mantener un flujo de efectivo saludable y a fortalecer la posición financiera de la organización. En este sentido podemos decir que una administración de cuentas de las cuentas por cobrar eficiente no solo garantiza la liquidez de la empresa, sino que también contribuye al crecimiento sostenible y al éxito a largo plazo.

Loaiza (2021) En su estudio titulado “La Amnistía Tributaria y su Incidencia en la Recaudación del Impuesto Predial de la Municipalidad Provincial de Anta – Período 2020”, presentado para optar el grado académico de maestro en contabilidad mención en tributación, donde se tiene como objetivo pretender analizar en qué medida la aplicación de la amnistía tributaria incide en la recaudación del impuesto predial, donde se utilizó la siguiente metodología de tipo básica, nivel descriptivo- correlacional, donde se concluye que la implementación de la amnistía tributaria tiene un impacto significativo en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Anta durante el período 2020. En este sentido podemos decir que la amnistía tributaria ha demostrado ser efectiva para aumentar la recaudación a corto plazo.

CAPITULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

a. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

b. Hipótesis específicas

- Existe relación entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.
- Existe relación entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.
- Existe relación entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

3.2. Identificación de variables

Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar

Díaz y Enríquez (2019) La finalidad de la administración de cuentas por cobrar es convertir las sumas pendientes en activos líquidos de manera eficiente, con el propósito de contrarrestar cualquier impacto negativo en el flujo de efectivo o en el capital de trabajo de la empresa. En consecuencia, la gestión de cuentas por cobrar se fundamenta en la ejecución de un proceso

estructurado de pasos, destinado a organizar las distintas acciones, tareas y negociaciones que se llevan a cabo con los clientes con el objetivo de recuperar los créditos vencidos.

Dimensiones

- Acciones de cobranza
- Procedimientos de cobranza
- Estrategias de cobranza

Variable 2: Objetivos institucionales

International Online Educación(2024) Los objetivos son los resultados deseados que una organización o proyecto aspira alcanzar mediante la ejecución de acciones específicas. En esencia, representan metas definidas hacia las cuales se busca avanzar mediante una planificación previa.

Dimensiones

- Asistencia social
- Apoyo económico:
- Promoción del bienestar

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Gestión de cuentas por cobrar		Dimensiones	Indicadores
Definición conceptual	Definición operacional		
Díaz y Enríquez (2019) La Gestión de cuentas por cobrar tiene por objetivo transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. Por lo que, la Gestión de cuentas por cobrar, se basa en realizar un proceso ordenado de pasos que nos permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de los créditos vencidos.	Morales y Fajardo (2018) La terminología Gestión de Cuentas por Cobrar en el ámbito del recobro de deudas se refiere al conjunto de acciones, procedimientos y estrategias relacionadas a la gestión de las ventas ofrecidas a crédito.	Acciones de cobranza	- Gestión de cobranzas - Gestión de documentos - Cronograma - Plan de cobranzas
		Procedimientos de cobranza	- Cobranza personal o directa - Cobranza preventiva - Cobranza judicial
		Estrategias de cobranza	- Formas de pago - Facilidades de pago - Sistema de control de cobranzas
Objetivos institucionales		Dimensiones	Indicadores
Definición conceptual	Definición operacional		
International Online Educación(2024) Los objetivos son los resultados deseados que una organización o proyecto aspira alcanzar mediante la ejecución de acciones específicas. En esencia, representan metas definidas hacia las cuales se busca avanzar mediante una planificación previa.	Los objetivos institucionales son metas específicas y estratégicas que una organización se propone alcanzar para cumplir con su misión y visión. Estos objetivos son establecidos por la dirección o la alta gerencia y guían las actividades y decisiones de la organización en diversos niveles. Pueden abarcar áreas como el crecimiento económico, la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente, la responsabilidad social, entre otros aspectos clave para el éxito y la sostenibilidad de la entidad.	Asistencia social	- Asistencia medica - Otorgamientos de becas - Apoyo en caso de fallecimiento - Apoyo en situaciones de emergencia
		Apoyo económico:	- Prestamos - Beneficios de jubilación y pensiones - Administración del fondo de solidaridad
		Promoción del bienestar	- Organización de actividades - Capacitación y formación - Defensa de derechos

Nota el cuadro representa las variables de estudio, dimensiones e indicadores.

CAPITULO IV. METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio

B. Localización política

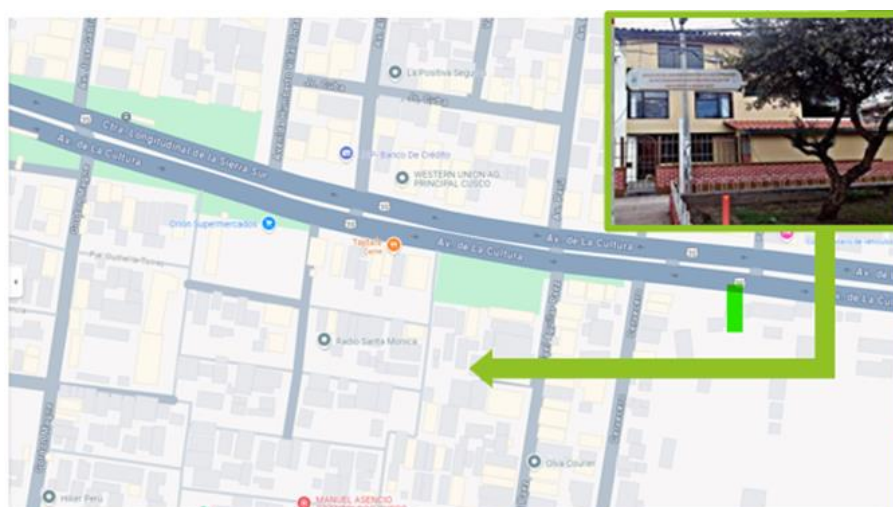
- **País:** Perú
- **Región:** Cusco
- **Departamento:** Cusco
- **Provincia:** Cusco
- **Distrito:** Wanchaq

B. Localización geográfica

Dirección: Urb. Santa Lucila Lote 6 Mz C Cusco - Cusco – Cusco

Figura 1

Ubicación geográfica de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco



Nota la figura representa la ubicación geográfica de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco

4.2. Tipo y nivel de investigación

A. Tipo de investigación

Carrasco (2019), señala que el tipo de investigación básica aplicada “solo busca ampliar y profundizar al caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad, su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (p.43). La investigación se desarrolló mediante un enfoque básico, con el objetivo de ampliar y profundizar el conocimiento existente sobre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales. Este estudio se centró en explorar diversos métodos y teorías relacionadas con la determinación de precios en distintos contextos empresariales y sectoriales.

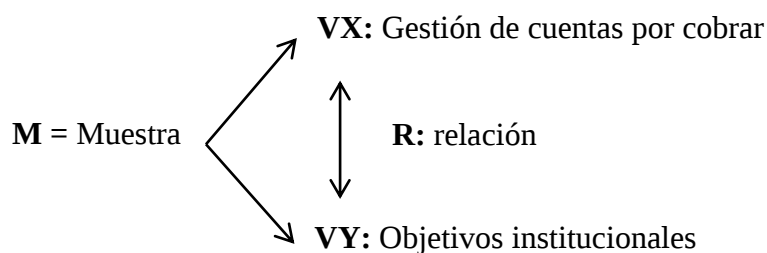
B. Nivel de investigación

Hernández et al. (2014) “los estudios de alcance correlacional tienen como objetivo determinar si existe una relación de causa y efecto entre dos o más variables. En este tipo de estudio, se observa si una variable independiente tiene un impacto en la variable dependiente”. El nivel de investigación del estudio fue correlacional, ya que tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Hernández et al (2014), “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.158). La investigación se llevó a cabo a un nivel descriptivo, con el objetivo de analizar detalladamente y describir la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Esto permitió explorar diversas teorías relacionadas.

Figura 2

Nivel descriptivo



C. Diseño de investigación

Hernández et al (2014), señala que el diseño no experimental “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables es decir trata de estudios en los que hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p.154).

El diseño elegido para esta investigación fue no experimental, lo que implicó que no se realizaron modificaciones controladas en las variables. En su lugar, el estudio se centró en la descripción detallada y en la determinación de la situación real en cuanto a la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Hernández et al (2014), señalan que “los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (p.154). Se utilizó un diseño de investigación de corte transversal, seleccionado por la naturaleza de la recolección de datos, la cual se llevó a cabo en un único momento y período específico.

4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis de esta investigación se centró en la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco.

4.4. Población de estudio

Hernández et al (2014), es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas específicas, así comenta al respecto una vez que se ha definido la unidad de análisis, se delimitara la población a estudiar y se generalizaran los resultados (p.174). En este estudio, la

población objetivo estuvo definida por los 50 colaboradores de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco.

3.5. Tamaño de muestra

Hernández et al (2014), la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaron datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población (p.174). Para este trabajo de investigación, se tomó una muestra representativa compuesta por 20 colaboradores de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco.

4.6. Técnicas de selección de muestra

Hernández et al (2014), “El muestreo cualitativo es propositivo. Las primeras acciones para elegir la muestra ocurren desde el planteamiento mismo y cuando seleccionamos el contexto, en el cual esperamos encontrar los casos que nos interesan” (p, 190). En este estudio, se empleó una técnica de muestreo no probabilístico debido a que no se hizo uso de ninguna fórmula matemática para la determinación de la muestra; esta fue seleccionada de forma intencionada.

4.7. Técnicas de recolección de información

A. Técnicas

Hernández et al (2014), “señala que las técnicas son los recursos de que dispone el investigador para su trabajo, las técnicas necesitan los instrumentos para su realización”. (p.217). Para este estudio, se empleó la técnica de encuesta dirigida a los socios de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco.

B. Instrumentos

Hernández et al (2014), “señala que el instrumento es cuando en la investigación disponemos de múltiples tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan

a combinarse varias técnicas de recolección de los datos”. (p.217). Para llevar a cabo esta investigación, se empleó como instrumento principal un cuestionario compuesto por 20 preguntas diseñadas en función de una escala Likert. Este cuestionario fue administrado a los socios de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco.

Tabla 2

Ficha técnica

Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Extensión	Tendremos 20 ítems, 10 ítems para la primera variable y 10 ítems para la segunda variable.
Interpretación	Se tendrá como contenido preguntas referente a las dimensiones e indicadores de cada variable.
Escala Likert	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Duración	Se tomará un criterio de 20 minutos
Aplicación	Es esta investigación no se aplicará fórmula, dada a que la población es pequeña, pero si tomaremos el muestreo no probabilístico.

Nota el cuadro representa la ficha técnica del cuestionario

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Para el análisis de los datos recopilados mediante el cuestionario, se empleó el software SPSS 27. Este software posibilitó la realización de análisis estadísticos avanzados, incluyendo la generación de tablas y gráficos de frecuencia para visualizar la distribución de respuestas de los socios de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco. Además, se realizaron pruebas de hipótesis que validaron o refutaron afirmaciones basadas en los datos obtenidos, proporcionando así una comprensión más profunda de las relaciones y patrones presentes en las respuestas de los encuestados. El uso de SPSS 27 facilitó la interpretación de los resultados, permitiendo identificar tendencias

significativas y ofreciendo una base sólida para la formulación de conclusiones y recomendaciones respaldadas por evidencia empírica.

4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Se seleccionó una prueba paramétrica o no paramétrica dependiendo de los resultados obtenidos en la prueba de normalidad de los datos. Esta decisión se tomó para asegurar que el método estadístico utilizado determinara adecuadamente el nivel de relación entre las unidades de estudio.

Para realizar el análisis de datos cuantitativos se realizaron los siguientes pasos:

Tabla 3

Procedimientos de los datos

Ordenamiento y clasificación	Esta técnica se utilizará para organizar la información cuantitativa de manera sistemática, facilitando su interpretación y optimizando su análisis.
Registro manual	Esta técnica se empleará para ingresar los datos obtenidos del instrumento aplicado, con el fin de posteriormente procesarlos.
Proceso computarizado se realizará con el programa SPSS versión 27	Para realizar diversos cálculos matemáticos y estadísticos que son útiles para la investigación.

Nota el cuadro muestra los procedimientos de los datos.

CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

A. Análisis de las variables y dimensiones de estudio

Variable 01 - Gestión de cuentas por cobrar

Tabla 4

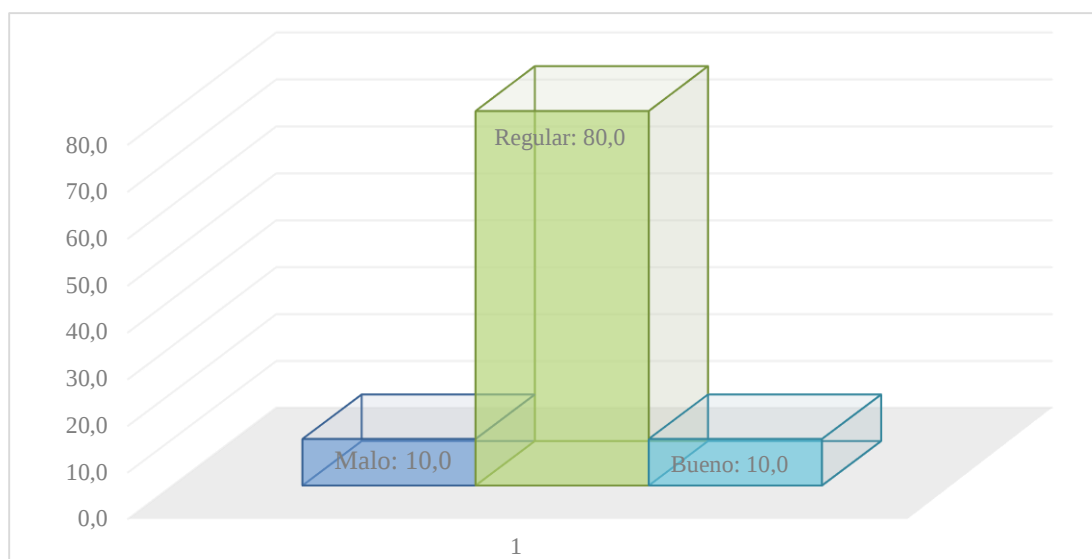
Análisis de la variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	10.0	10.0
	Regular	16	80.0	90.0
	Bueno	2	10.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa el análisis de la variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar

Figura 3

Análisis de la variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar



Nota: La figura representa el análisis de la variable 01 – Gestión de cuentas por cobrar

Interpretación

Tras analizar los resultados obtenidos del cuestionario, se observa que el 10% de los colaboradores de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores

Administrativos del Sector Educativo del Cusco considera la Gestión de Cuentas por Cobrar como mala, mientras que el 80% la califica como regular y el 10% restante la percibe como buena. En base a estos datos, se puede concluir que la Gestión de Cuentas por Cobrar llevada a cabo por la empresa es regular, lo que sugiere la necesidad de optimizarla para mejorar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para que la empresa funcione de manera eficiente, es esencial implementar una Gestión de Cuentas por Cobrar adecuada y estratégica en las acciones y procedimientos de cobranza. Además, es esencial evaluar y actualizar los procedimientos actuales de cobranza para hacerlos más eficientes. Esto podría incluir la implementación de mejores prácticas en el seguimiento y recuperación de cuentas pendientes.

Dimensión 01 - Acciones de cobranza

Tabla 5

Análisis de la dimensión 01 – Acciones de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	20.0	20.0
	Regular	12	60.0	80.0
	Bueno	4	20.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa la dimensión 01 Acciones de cobranza

Figura 4

Análisis de la dimensión 01 – Acciones de cobranza



Nota: La figura representa la dimensión 01 Acciones de cobranza

Interpretación

Tras analizar los resultados del cuestionario, se observa que el 20% de los colaboradores de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco considera las acciones de cobranza como malas, mientras que el 60% las califica como regulares y el 20% restante las percibe como buenas. Con base en estos datos, se puede concluir que las acciones de cobranza realizadas por la empresa son

regulares, lo que indica la necesidad de optimizarlas para mejorar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para que la empresa opere de manera eficiente, es crucial implementar una estrategia adecuada y efectiva en las acciones y procedimientos de cobranza. Además, considerar ofrecer capacitación al personal en técnicas avanzadas de cobranza, manejo de objeciones y habilidades de negociación.

Dimensión 02 – Procedimientos de cobranza

Tabla 6

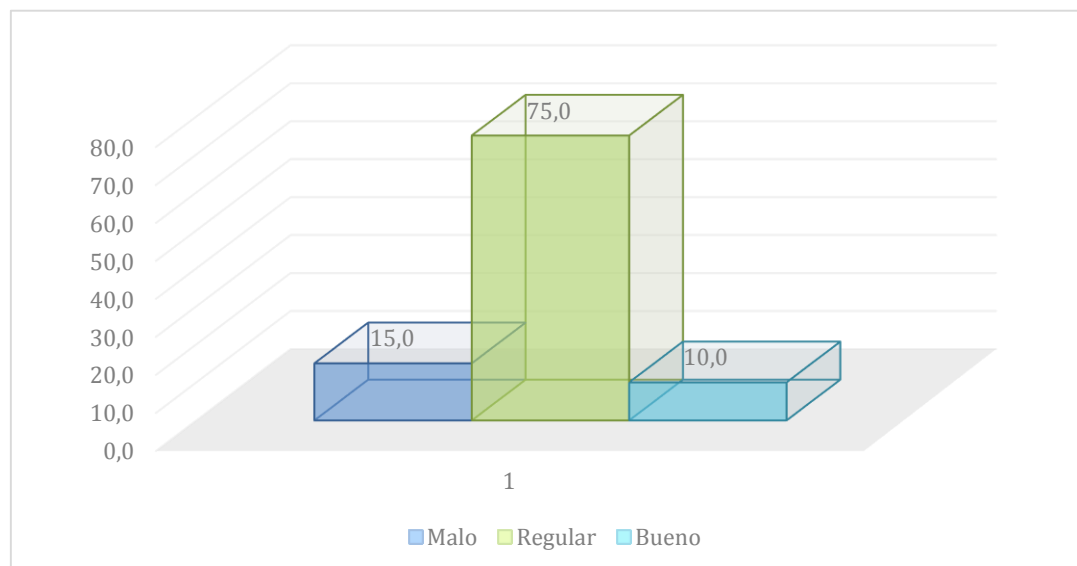
Análisis de la dimensión 02 – Procedimientos de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	15.0	10.0
	Regular	15	75.0	90.0
	Bueno	2	10.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa la dimensión 02: Procedimientos de cobranza

Figura 5

Análisis de la dimensión 02 – Procedimientos de cobranza



Nota: La figura representa la dimensión 02: Procedimientos de cobranza

Interpretación

Tras analizar los resultados del cuestionario, se observa que el 15% de los colaboradores de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco considera los procedimientos de cobranza como deficientes, mientras que el 75% los califica como regulares y el 10% restante los percibe como buenos. Con base en estos datos, se concluye que los procedimientos de cobranza llevados a cabo

por la empresa son regulares, lo que señala la necesidad de optimizarlos para mejorar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para que la empresa funcione de manera eficiente, es fundamental implementar una estrategia adecuada y efectiva en las acciones y procedimientos de cobranza. Además se podría considerar capacitar al equipo en técnicas de negociación y resolución de conflictos para mejorar la efectividad en la recuperación de pagos.

Dimensión 03 – Estrategias de cobranza

Tabla 7

Análisis de la dimensión 03 – Estrategias de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	15.0	15.0
	Regular	14	70.0	85.0
	Bueno	3	15.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa la dimensión 03: Estrategias de cobranza

Figura 6

Análisis de la dimensión 03 – Estrategias de cobranza



Nota: La figura representa la dimensión 03: Estrategias de cobranza

Interpretación

Tras analizar los resultados del cuestionario, se observa que el 15% de los colaboradores de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco considera que las estrategias de cobranza son deficientes, mientras que el 70% las califica como regulares y el 15% restante las percibe como buenas. Con base en estos datos, se concluye que las estrategias de cobranza implementadas por la

empresa son regulares, lo que indica la necesidad de optimizarlas para mejorar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para que la empresa opere de manera eficiente, es esencial implementar una estrategia adecuada y efectiva en las acciones y estrategias de cobranza. Implementar estas alternativas puede ayudar a mejorar las estrategias de cobranza, aumentando la eficacia en la recuperación de pagos y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Variable 02 – Objetivos institucionales

Tabla 8

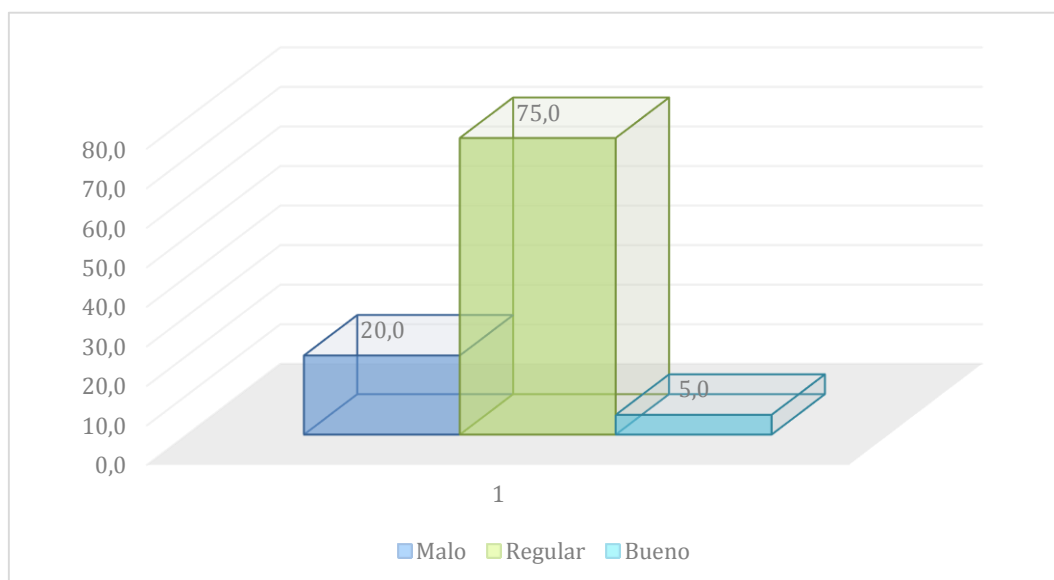
Análisis de la variable 02 – Objetivos institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	20.0	20.0
	Regular	12	75.0	95.0
	Bueno	1	5.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa la variable 2: Objetivos institucionales

Figura 7

Análisis de la variable 02 – Objetivos institucionales



Nota: La figura representa la variable 2: Objetivos institucionales

Interpretación

Después de examinar los resultados del cuestionario, se observa que el 20% de los colaboradores de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco considera que los objetivos institucionales son deficientes. En contraste, el 75% los clasifica como regulares, y solo el 5% restante los percibe como buenos. Estos resultados sugieren que las estrategias de cobranza empleadas

por la empresa se encuentran en un nivel regular. La percepción general de que los objetivos institucionales son deficientes indica que las estrategias actuales no están logrando cumplir con las expectativas o necesidades de la organización. Este panorama pone de manifiesto una necesidad urgente de revisar y mejorar las estrategias de cobranza para alcanzar un desempeño más eficaz. Mantener una comunicación abierta y transparente entre todos los niveles de la organización para asegurar que todos estén informados y comprometidos con los objetivos. Mejorar la coordinación entre departamentos para asegurar un enfoque integrado y sinérgico en el logro de los objetivos.

Dimensión 01 – Asistencia social

Tabla 9

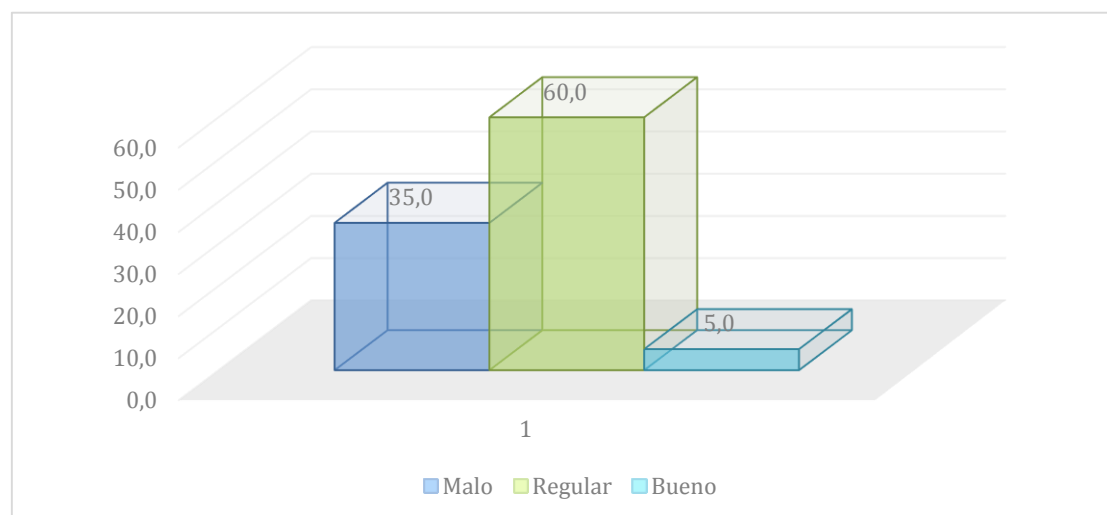
Análisis de la dimensión 01 – Asistencia social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	35.0	35.0
	Regular	12	60.0	95.0
	Bueno	1	5.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa la dimensión 01: Asistencia social

Figura 8

Análisis de la dimensión 01 – Asistencia social



Nota: La figura representa la dimensión 01: Asistencia social

Interpretación

Tras analizar los resultados del cuestionario, se observa que el 35% de los colaboradores de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco considera que la asistencia social es deficiente. En comparación, el 60% la clasifica como regular, y solo el 5% restante la evalúa positivamente. Estos datos sugieren que los programas de asistencia social de la empresa están en un nivel regular. La percepción predominante de que la asistencia social es

deficiente indica que los programas actuales no están cumpliendo adecuadamente con las expectativas o necesidades de la organización. Para mejorar la situación, se recomienda reconocer y premiar la participación activa en programas de asistencia y actividades relacionadas con el bienestar social.

Dimensión 02 – Apoyo económico

Tabla 10

Análisis de

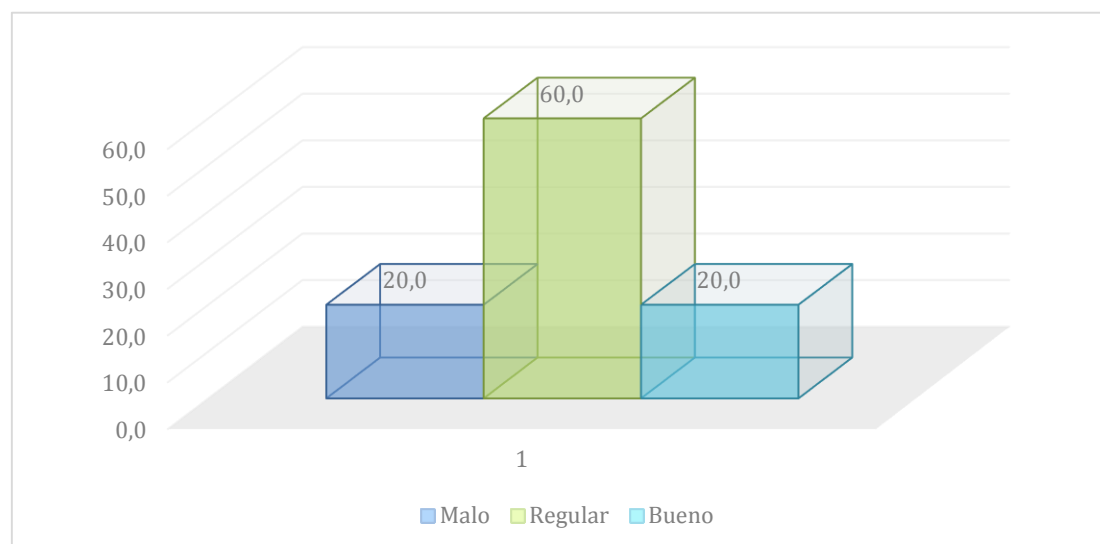
la dimensión 02 – Apoyo económico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	20.0	20.0
	Regular	12	60.0	80.0
	Bueno	4	20.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa la dimensión 02 – Apoyo económico

Figura 9

Análisis de la dimensión 02 – Apoyo económico



Nota: La figura representa la dimensión 02 – Apoyo económico

Interpretación

Tras analizar los resultados del cuestionario, se observa que el 35% de los colaboradores de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco considera que la Apoyo económicoes deficiente. En comparación, el 60% la clasifica como regular, y solo el 5% restante la evalúa positivamente. Estos datos sugieren que los programas de Apoyo económico de la empresa

están en un nivel regular. La percepción predominante de que la asistencia social es deficiente indica que los programas actuales no están cumpliendo adecuadamente con las expectativas o necesidades de la organización. Establecer planes de reembolso flexibles para facilitar la devolución de los préstamos sin generar una carga económica excesiva.

Dimensión 03 – Promoción del bienestar

Tabla 11

Análisis de

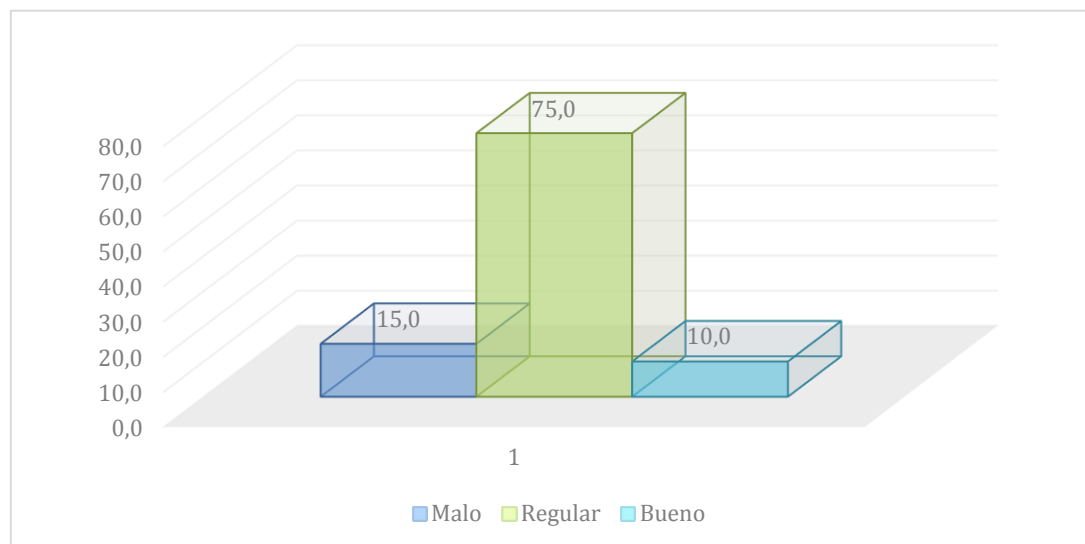
la dimensión 03 – Promoción del bienestar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	15.0	15.0
	Regular	15	75.0	90.0
	Bueno	2	10.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa la dimensión 03: Promoción del bienestar

Figura 10

Análisis de la dimensión 03 – Promoción del bienestar



Nota: La figura representa la dimensión 03: Promoción del bienestar

Interpretación

Tras revisar los resultados del cuestionario, se observa que el 15% de los colaboradores de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco considera que la promoción del bienestar es deficiente. En contraste, el 75% la califica como regular, y solo el 10% restante la evalúa positivamente. Estos resultados sugieren que los programas de promoción del bienestar en la empresa se

encuentran en un nivel regular. La percepción predominante de que la promoción del bienestar es deficiente indica que los programas actuales no están satisfaciendo de manera efectiva las expectativas o necesidades de la organización. Mejorar la comunicación interna sobre los programas y beneficios de bienestar disponibles, utilizando boletines, reuniones y plataformas digitales.

B. Distribución de frecuencias

Ítem 01: ¿En su opinión, los métodos usados para cobrar deudas son?

Tabla 12

Los métodos usados para cobrar deudas

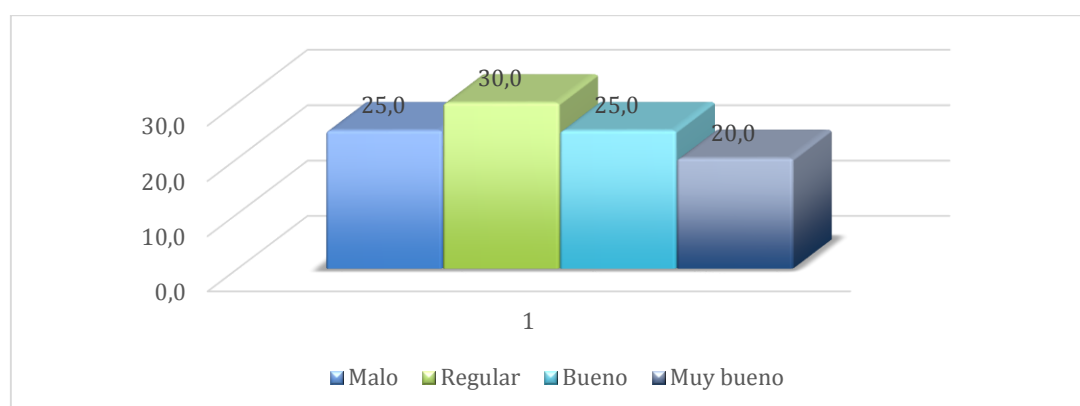
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	25.0	25.0
	Regular	6	30.0	55.0
	Bueno	5	25.0	80.0
	Muy bueno	4	20.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa los métodos usados para cobrar deudas

Figura 11

Los

métodos usados para cobrar deudas



Nota: La figura representa los métodos usados para cobrar deudas

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 25% calificó como malo, 30% como regular, 25% como bueno y 20% como muy bueno.

Ítem 02: ¿En su opinión, el proceso de manejar documentos en la organización es?

Tabla 13

El

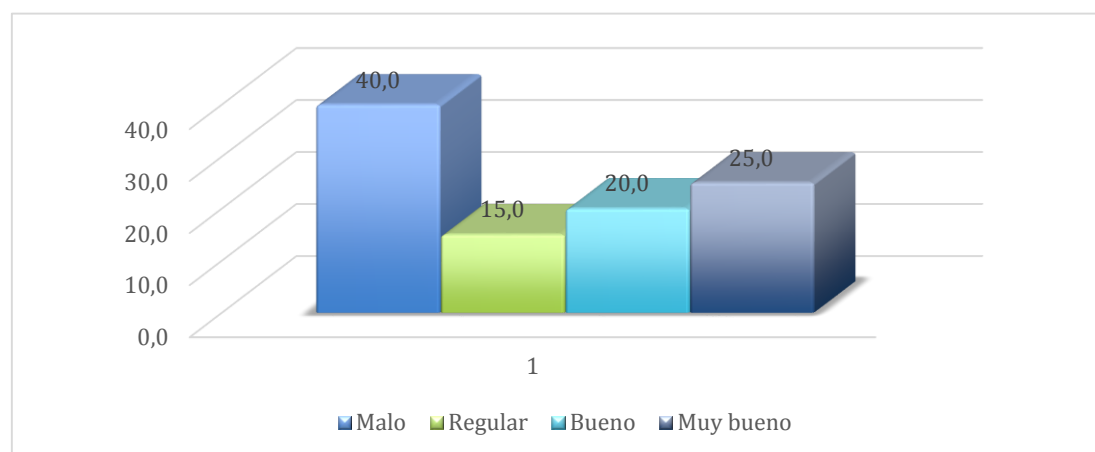
proceso de manejar documentos en la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	40.0	40.0
	Regular	3	15.0	55.0
	Bueno	4	20.0	75.0
	Muy bueno	5	25.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa el proceso de manejar documentos en la organización

Figura 12

El proceso de manejar documentos en la organización



Nota: La figura representa el proceso de manejar documentos en la organización

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 40% calificó como malo, 15% como regular, 20% como bueno y 25% como muy bueno.

Ítem 03: ¿En su opinión, el cronograma para las acciones de cobranza es?

Tabla 14

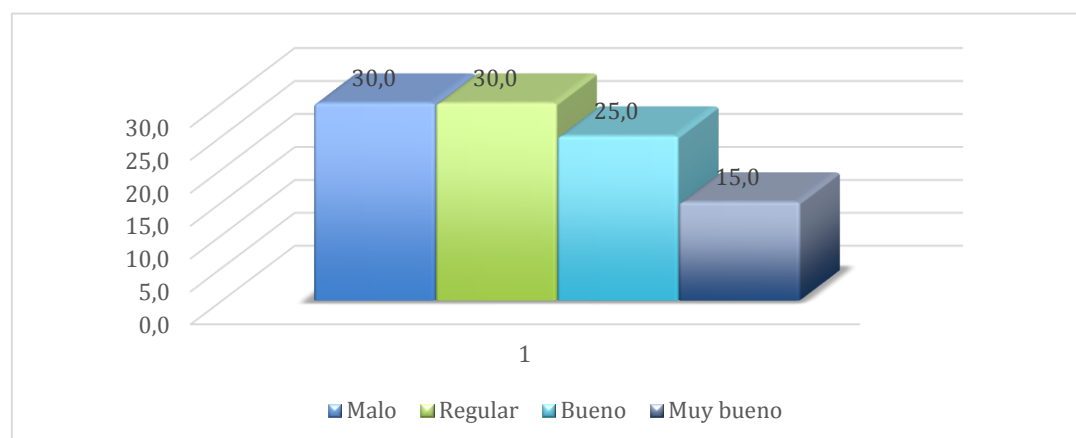
El cronograma de las acciones de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	30.0	30.0
	Regular	6	30.0	60.0
	Bueno	5	25.0	85.0
	Muy bueno	3	15.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa el cronograma de las acciones de cobranza

Figura 13

El cronograma de las acciones de cobranza



Nota: La figura representa el cronograma de las acciones de cobranza

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 30% calificó como malo, 30% como regular, 25% como bueno y 15% como muy bueno.

Ítem 04: ¿En su opinión, el plan de cobranzas que se utiliza en las acciones de cobranza es?

Tabla 15

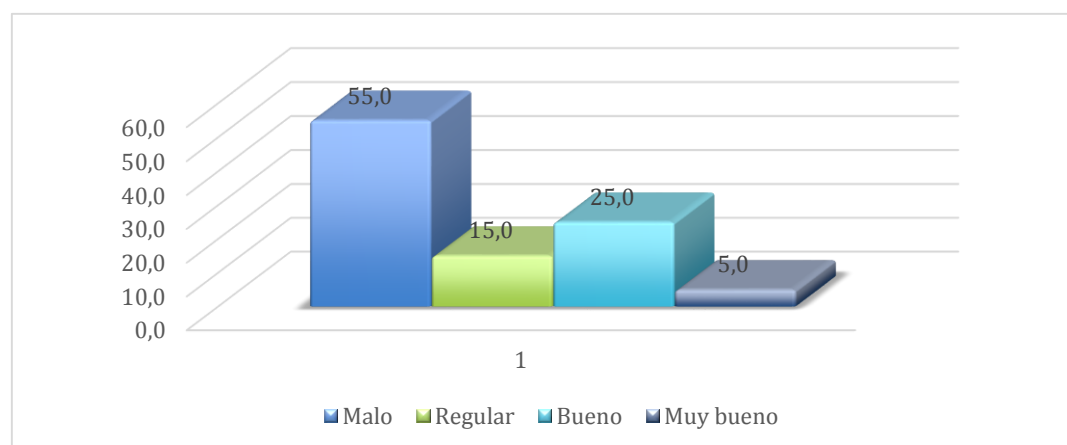
El plan de cobranzas que se utiliza en las acciones de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	55.0	55.0
	Regular	3	15.0	70.0
	Bueno	5	25.0	95.0
	Muy bueno	1	5.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa el plan de cobranzas que se utiliza en las acciones de cobranza

Figura 14

El plan de cobranzas que se utiliza en las acciones de cobranza



Nota: La figura representa el plan de cobranzas que se utiliza en las acciones de cobranza

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se

distribuyeron de la siguiente manera: 55% calificó como malo, 15% como regular, 25% como bueno y 5% como muy bueno.

Ítem 05: ¿En su opinión, los métodos para cobrar deudas en persona son?

Tabla 16

Los

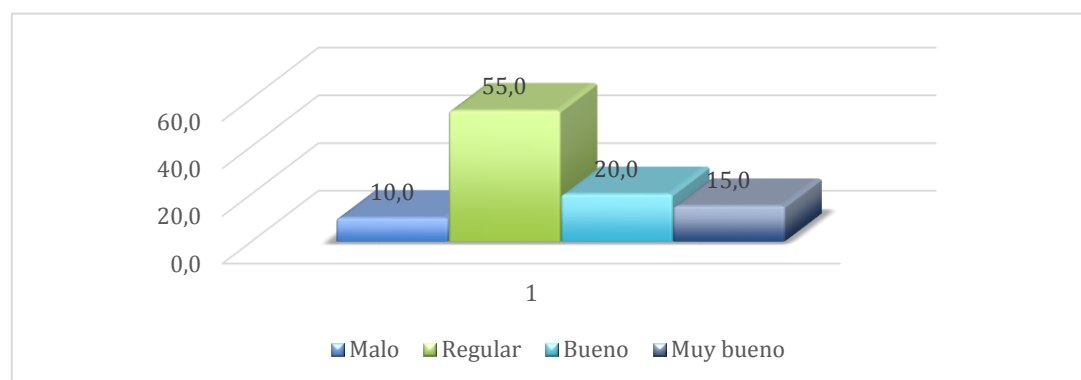
métodos para cobrar deudas en persona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	10.0	10.0
	Regular	11	55.0	65.0
	Bueno	4	20.0	85.0
	Muy bueno	3	15.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa los métodos para cobrar deudas en persona

Figura 15

Los métodos para cobrar deudas en persona



Nota: La figura representa los métodos para cobrar deudas en persona

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 10% calificó como malo, 55% como regular, 20% como bueno y 15% como muy bueno.

Ítem 06: ¿En su opinión, los métodos para evitar deudas son?

Tabla 17

Los

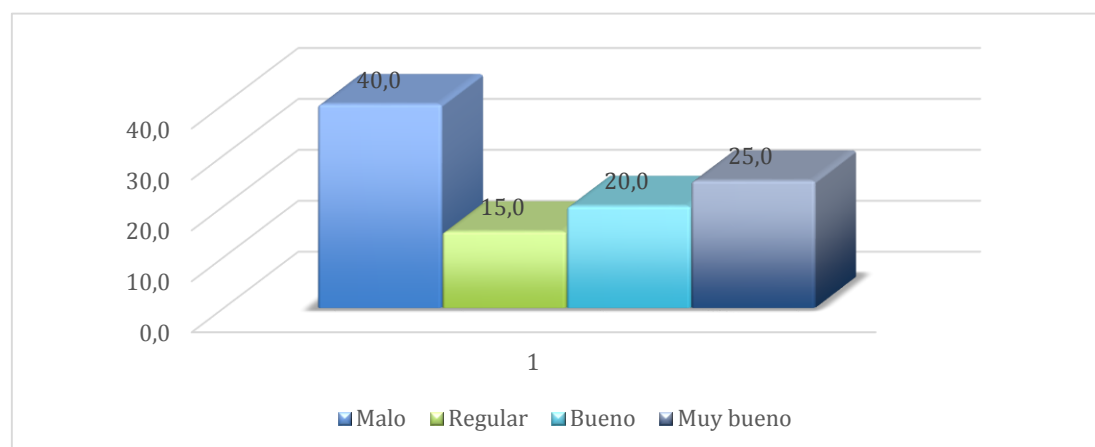
métodos para evitar deudas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	40.0	40.0
	Regular	3	15.0	55.0
	Bueno	4	20.0	75.0
	Muy bueno	5	25.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa los métodos para evitar deudas

Figura 16

Los métodos para evitar deudas



Nota: La figura representa los métodos para evitar deudas

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 40% calificó como malo, 15% como regular, 20% como bueno y 25% como muy bueno.

Ítem 07: ¿En su opinión, el proceso para cobrar deudas por vía judicial es?

Tabla 18

El

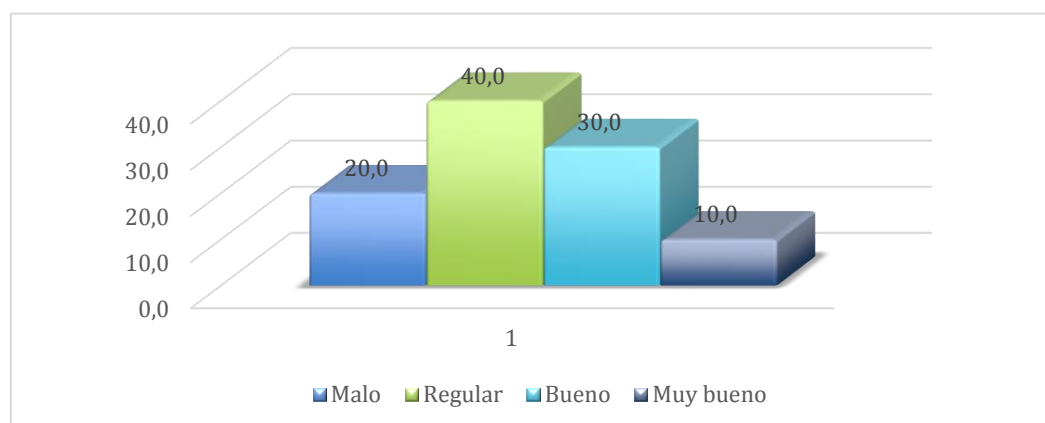
proceso para cobrar deudas por vía judicial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	20.0	20.0
	Regular	8	40.0	60.0
	Bueno	6	30.0	90.0
	Muy bueno	2	10.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa el proceso para cobrar deudas por vía judicial

Figura 17

El proceso para cobrar deudas por vía judicial



Nota: La figura representa el proceso para cobrar deudas por vía judicial

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 20% calificó como malo, 40% como regular, 30% como bueno y 10% como muy bueno.

Ítem 08: ¿En su opinión, las estrategias para los métodos de pago son?

Tabla 19

Las

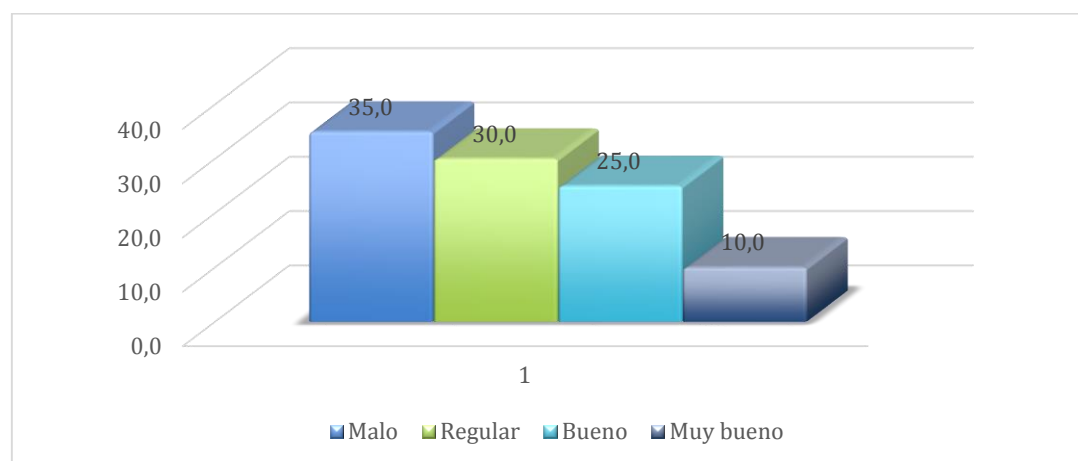
estrategias para los métodos de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	35.0	35.0
	Regular	6	30.0	65.0
	Bueno	5	25.0	90.0
	Muy bueno	2	10.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa estrategias para los métodos de pago

Figura 18

Las estrategias para los métodos de pago



Nota: La figura representa las estrategias para los métodos de pago

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 35% calificó como malo, 30% como regular, 25% como bueno y 10% como muy bueno.

Ítem 09: ¿En su opinión, las estrategias para ofrecer facilidades de pago son?

Tabla 20

Las

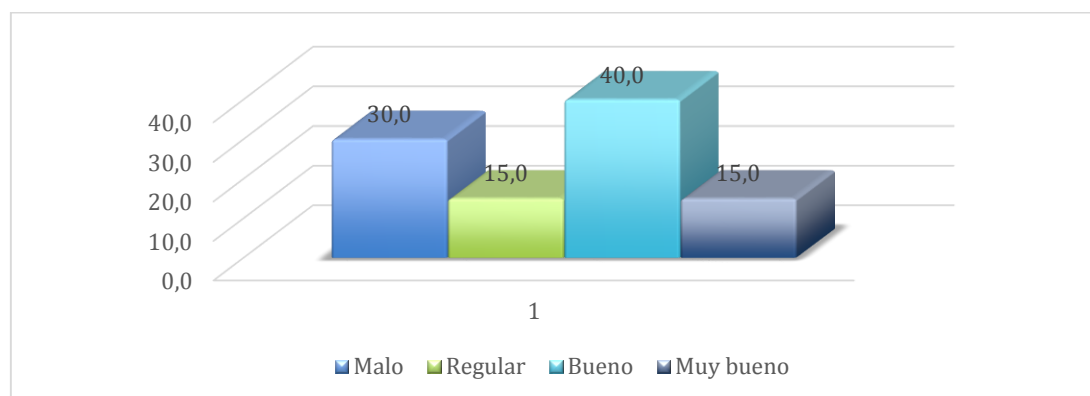
estrategias para ofrecer facilidades de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	30.0	30.0
	Regular	3	15.0	45.0
	Bueno	8	40.0	85.0
	Muy bueno	3	15.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa las estrategias para ofrecer facilidades de pago

Figura 19

Las estrategias para ofrecer facilidades de pago



Nota: La figura representa las estrategias para ofrecer facilidades de pago

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 30% calificó como malo, 15% como regular, 40% como bueno y 15% como muy bueno.

Ítem 10: ¿En su opinión, las estrategias para usar el sistema de control de cobranzas son?

Tabla 21

Las

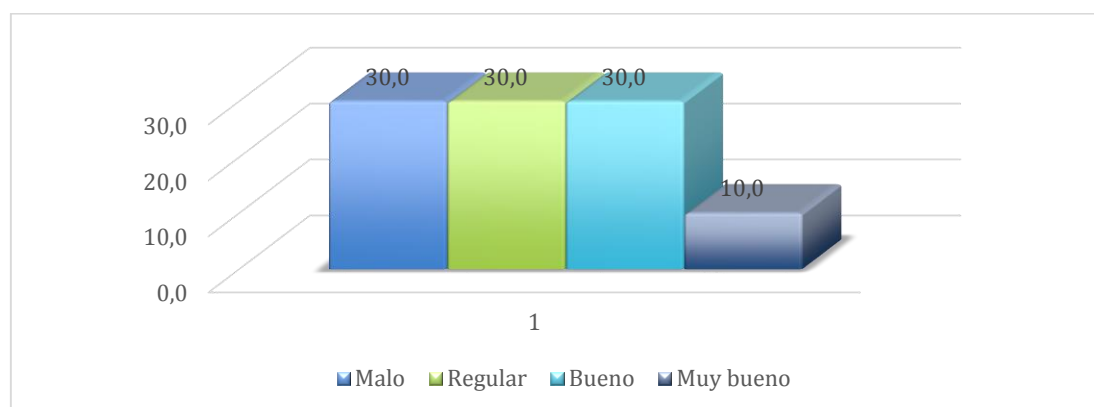
estrategias para usar el sistema de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	30.0	30.0
	Regular	6	30.0	60.0
	Bueno	6	30.0	90.0
	Muy bueno	2	10.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa estrategias para usar el sistema de control

Figura 20

Las estrategias para usar el sistema de control



Nota: La figura representa las estrategias para usar el sistema de control

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 30% calificó como malo, 30% como regular, 30% como bueno y 10% como muy bueno.

Ítem 11: ¿En su opinión, la ayuda social que se da a través de la asistencia médica es?

Tabla 22

La

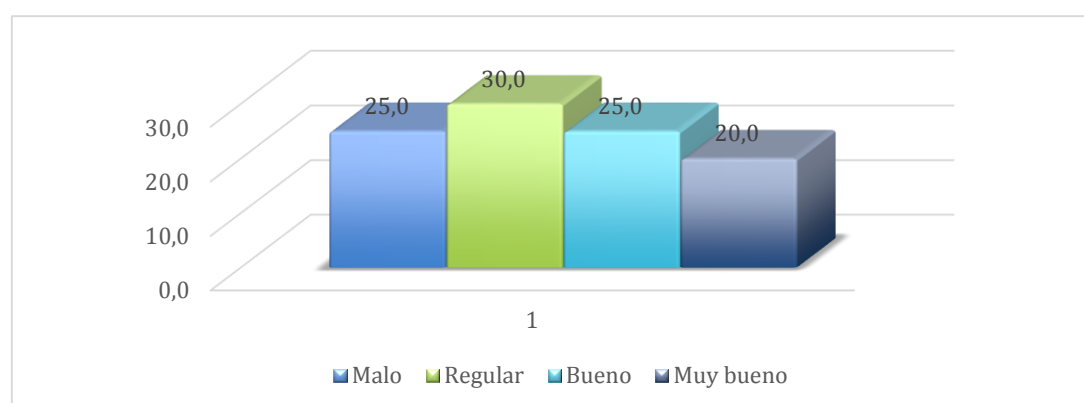
ayuda social que se da a través de la asistencia médica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	25.0	25.0
	Regular	6	30.0	55.0
	Bueno	5	25.0	80.0
	Muy bueno	4	20.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa la ayuda social que se da a través de la asistencia médica

Figura 21

La ayuda social que se da a través de la asistencia médica



Nota: La figura representa la ayuda social que se da a través de la asistencia médica

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 25% calificó como malo, 30% como regular, 25% como bueno y 20% como muy bueno.

Ítem 12: ¿En su opinión, el proceso para dar y entregar becas para especialización es?

Tabla 23

El

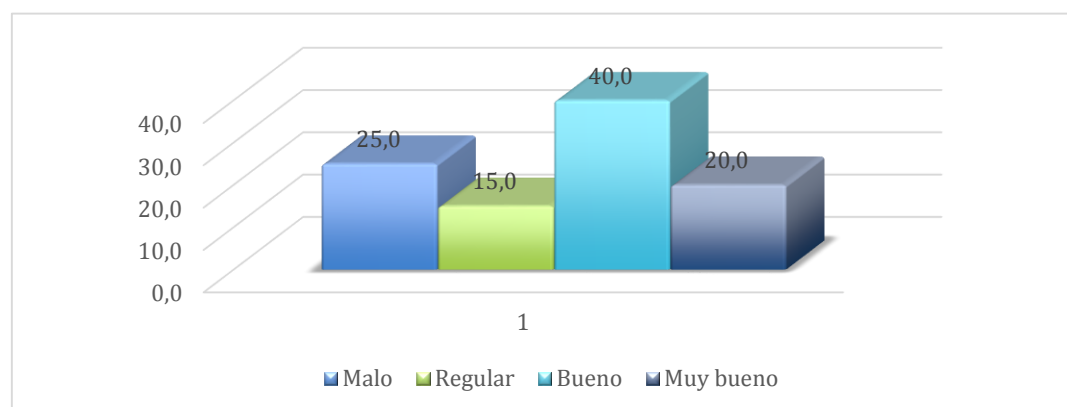
proceso para dar y entregar becas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	25.0	25.0
	Regular	3	15.0	40.0
	Bueno	8	40.0	80.0
	Muy bueno	4	20.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa el proceso para dar y entregar becas

Figura 22

El proceso para dar y entregar becas



Nota: La figura representa el proceso para dar y entregar becas

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 25% calificó como malo, 15% como regular, 40% como bueno y 20% como muy bueno.

Ítem 13: ¿En su opinión, la función de la asistencia social cuando alguien fallece es?

Tabla 24

La

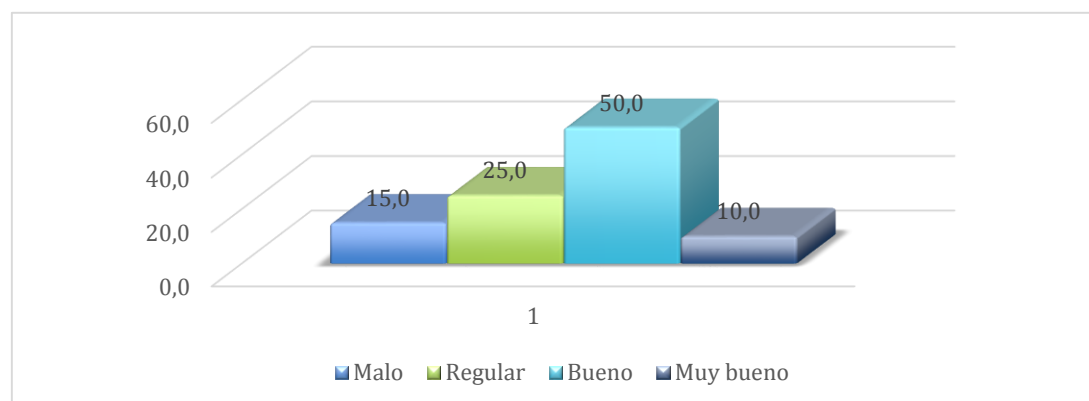
función de la asistencia social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	15.0	15.0
	Regular	5	25.0	40.0
	Bueno	10	50.0	90.0
	Muy bueno	2	10.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa la función de la asistencia social

Figura 23

La función de la asistencia social



Nota: La figura representa la función de la asistencia social

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 25% calificó como malo, 15% como regular, 40% como bueno y 20% como muy bueno.

Ítem 14: ¿En su opinión, el trabajo de la asistencia social para ayudar en emergencias es?

Tabla 25

El

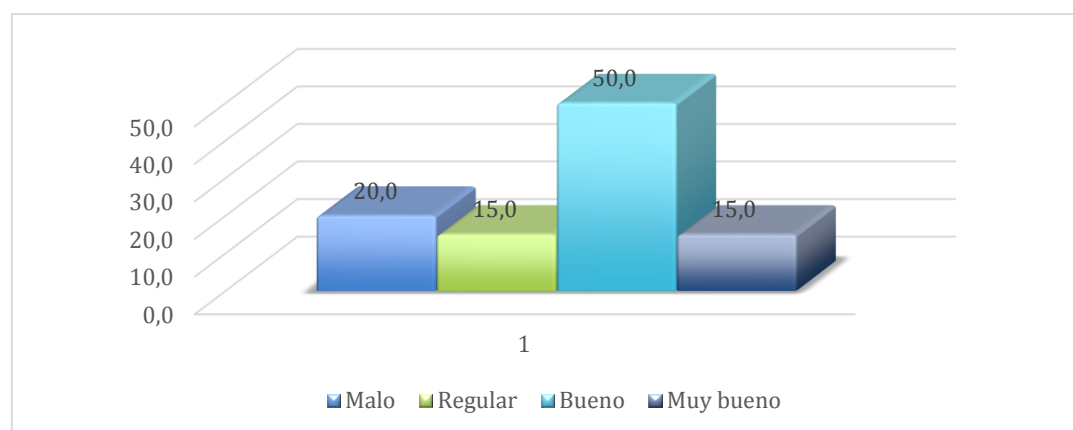
trabajo de la asistencia social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	20.0	20.0
	Regular	3	15.0	35.0
	Bueno	10	50.0	85.0
	Muy bueno	3	15.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa el trabajo de la asistencia social

Figura 24

El trabajo de la asistencia social



Nota: La figura representa el trabajo de la asistencia social

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 20% calificó como malo, 15% como regular, 50% como bueno y 15% como muy bueno.

Ítem 15: ¿En su opinión, el trabajo que ayuda con el dinero para los préstamos es?

Tabla 26

El

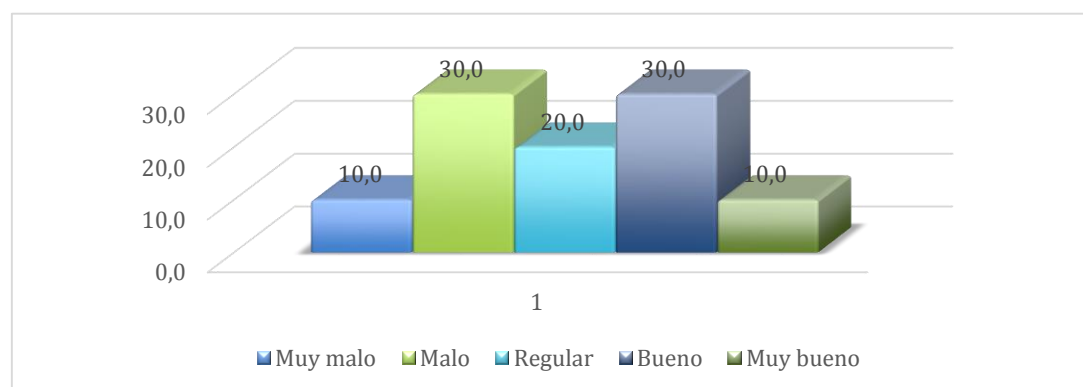
trabajo que ayuda con el dinero para los préstamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	2	10.0	10.0
	Malo	6	30.0	40.0
	Regular	4	20.0	60.0
	Bueno	6	30.0	90.0
	Muy bueno	2	10.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa el trabajo que ayuda con el dinero para los préstamos

Figura 25

El trabajo que ayuda con el dinero para los préstamos



Nota: La figura representa el trabajo que ayuda con el dinero para los préstamos

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 10% calificó como muy malo, 30% calificó como malo, 20% como regular, 30% como bueno y 10% como muy bueno.

Ítem 16: ¿En su opinión, el trabajo de ayudar con los beneficios de jubilación y pensión es?

Tabla 27

El

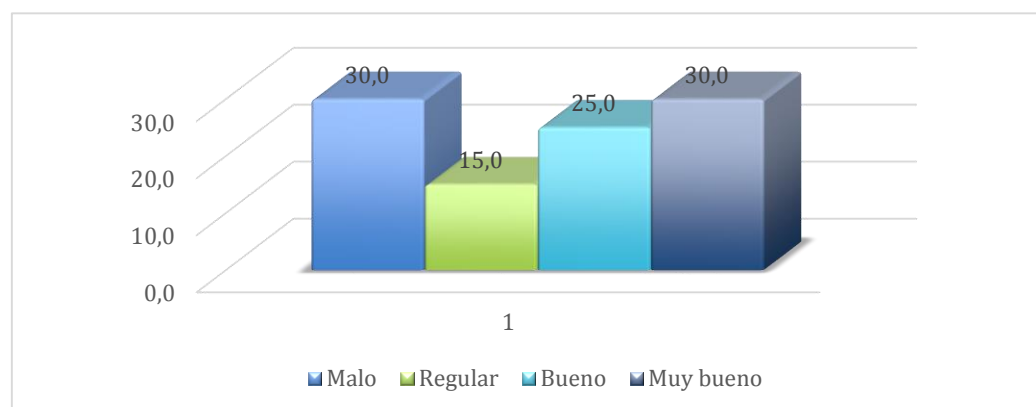
trabajo de ayudar con los beneficios de jubilación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	30.0	30.0
	Regular	3	15.0	45.0
	Bueno	5	25.0	70.0
	Muy bueno	6	30.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa trabajo de ayudar con los beneficios de jubilación

Figura 26

El trabajo de ayudar con los beneficios de jubilación



Nota: La figura representa el trabajo de ayudar con los beneficios de jubilación

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 30% calificó como malo, 15% como regular, 25% como bueno y 30% como muy bueno.

Ítem 17: ¿En su opinión, el trabajo de manejar los fondos hecho por el área encargada es?

Tabla 28

El

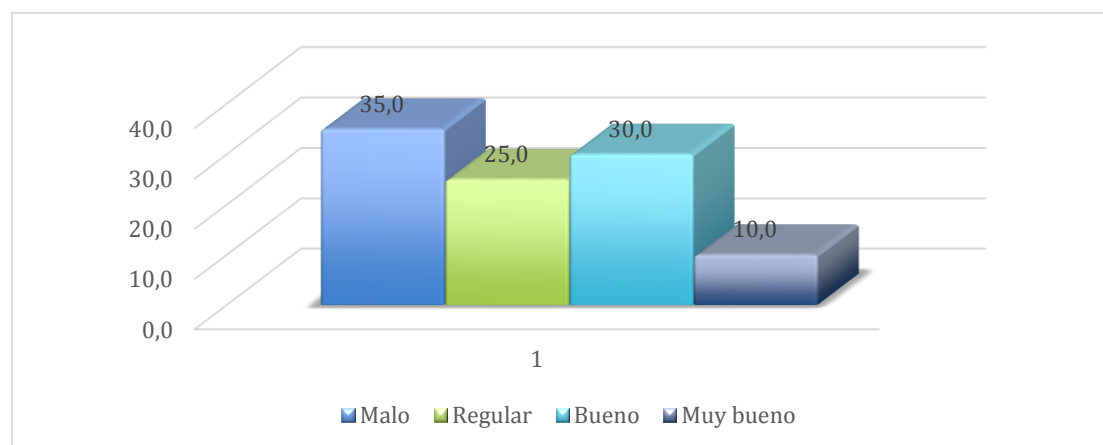
trabajo de manejar los fondos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	35.0	35.0
	Regular	5	25.0	60.0
	Bueno	6	30.0	90.0
	Muy bueno	2	10.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa el trabajo de manejar los fondos

Figura 27

El trabajo de manejar los fondos



Nota: La figura representa el trabajo de manejar los fondos

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 35% calificó como malo, 25% como regular, 30% como bueno y 10% como muy bueno.

Ítem 18: ¿En su opinión, el área que organiza actividades para promover el bienestar hace un trabajo?

Tabla 29

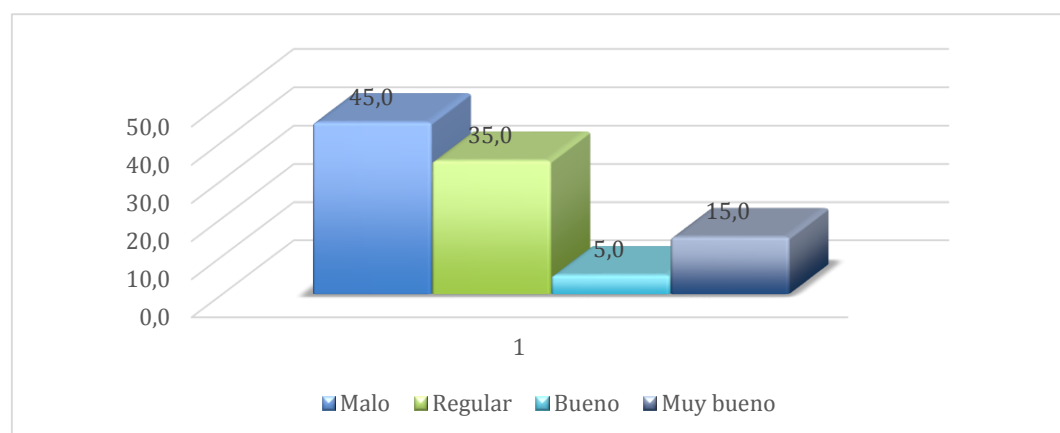
Actividades para promover el bienestar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	45.0	45.0
	Regular	7	35.0	80.0
	Bueno	1	5.0	85.0
	Muy bueno	3	15.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa las Actividades para promover el bienestar

Figura 28

Actividades para promover el bienestar



Nota: La figura representa las Actividades para promover el bienestar

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 45% calificó como malo, 35% como regular, 5% como bueno y 15% como muy bueno.

Ítem 19: ¿En su opinión, el área encargada de capacitación y formación en promoción del bienestar trabaja de manera?

Tabla 30

El

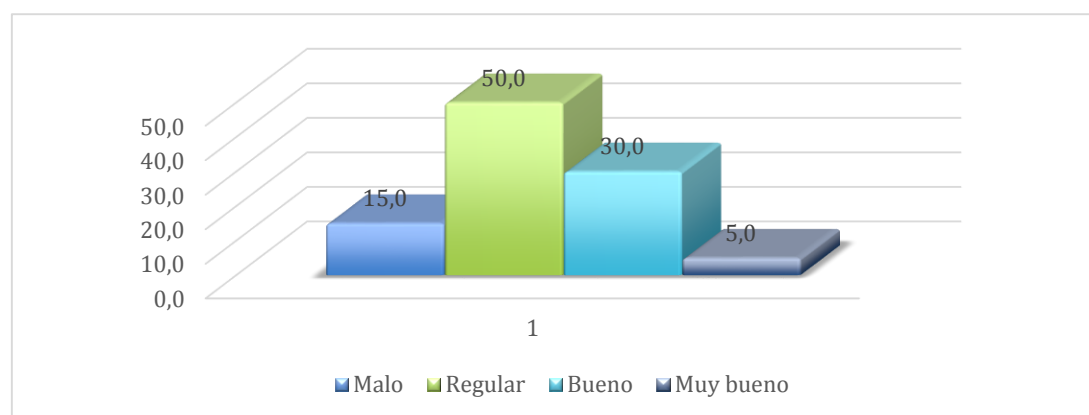
área encargada de capacitación y formación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	15.0	15.0
	Regular	10	50.0	65.0
	Bueno	6	30.0	95.0
	Muy bueno	1	5.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa el área encargada de capacitación y formación

Figura 29

El área encargada de capacitación y formación



Nota: La figura representa el área encargada de capacitación y formación

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 15% calificó como malo, 50% como regular, 30% como bueno y 5% como muy bueno.

Ítem 20: ¿En su opinión, el área que se encarga de defender los derechos hace un trabajo?

Tabla 31

El

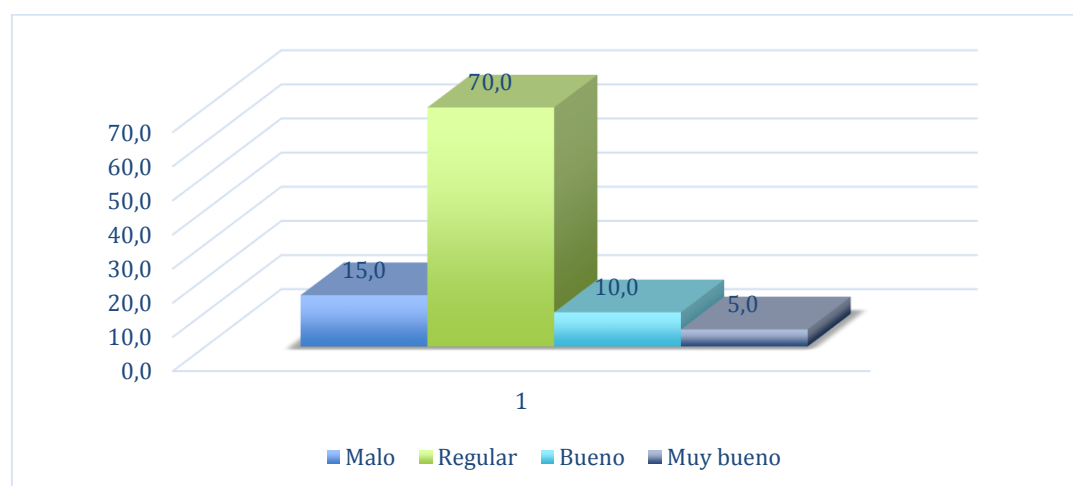
área que se encarga de defender los derechos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	15.0	15.0
	Regular	14	70.0	85.0
	Bueno	2	10.0	95.0
	Muy bueno	1	5.0	100.0
	Total	20	100.0	

Nota: El cuadro representa el área que se encarga de defender los derechos

Figura 30

El área que se encarga de defender los derechos



Nota: La figura representa el área que se encarga de defender los derechos

Interpretación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se elaboró un cuestionario compuesto por preguntas relacionadas con cada una de las unidades de estudio. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera: 15% calificó como malo, 70% como regular, 10% como bueno y 5% como muy bueno.

4.2. Pruebas de hipótesis

Prueba de normalidad

H_0 : Los datos tienen distribución normal

H_1 : Los datos no tienen distribución normal

Tabla 32

Prueba de

normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cuentas por cobrar	0.632	20	0.000
Acciones de cobranza	0.793	20	0.001
Procedimientos de cobranza	0.688	20	0.000
Estrategias de cobranza	0.736	20	0.000
Objetivos institucionales	0.660	20	0.000
Asistencia social	0.736	20	0.000
Apoyo económico	0.793	20	0.001
Promoción del bienestar	0.688	20	0.000

Nota: El cuadro representa la Prueba de normalidad

Interpretación

La prueba de normalidad realizada, con una muestra de 20 observaciones, utilizó el estadístico de Shapiro-Wilk debido al tamaño reducido de la muestra, que era menor a 50. Los resultados mostraron valores de significancia inferiores a 0.05, lo que indicó que los datos no seguían una distribución normal y eran, por lo tanto, no paramétricos. En consecuencia, se eligió aplicar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para evaluar con precisión la relación entre las variables y verificar tanto las hipótesis generales como las específicas.

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

H0: No existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

Tabla 33

Prueba de

chi-cuadrado de la hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,250 ^a	4	0.001
Razón de verosimilitud	12.668	4	0.013
Asociación lineal por lineal	9.396	1	0.002
N de casos válidos	20		

Nota: El cuadro representa la hipótesis general

Interpretación

Dado que el valor de significación (p-valor) es menor a 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula (H0), esto significa que hay evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alternativa (H1), concluyendo que existe una relación significativa entre Gestión de cuentas por cobrar y cumplimiento de objetivos institucionales de la derrama administrativa descentralizada de los trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022. La gestión de cuentas por cobrar está significativamente relacionada con el cumplimiento de los objetivos institucionales. En otras palabras, la manera en que se manejan las cuentas por cobrar tiene un impacto relevante en la capacidad de la Derrama Administrativa para cumplir sus metas y objetivos.

OG: Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

Tabla 34*Prueba de**correlación de Spearman del objetivo general*

Rho de Spearman			Gestión de cuentas por cobrar	Objetivos institucionales
	Gestión de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1.000	,693**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	20	20
	Objetivos institucionales	Coeficiente de correlación	,693**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	20	20

Nota: El cuadro representa el objetivo general

Interpretación

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022. Con un coeficiente de correlación de 0.693 y un valor de significancia de 0.001, dado que hay una relación positiva y significativa, la gestión de cuentas por cobrar tiene un impacto considerable en el éxito de la organización en cumplir sus objetivos institucionales. Esto sugiere que una gestión eficaz de cuentas por cobrar es crucial para lograr los objetivos institucionales de manera efectiva.

Prueba de hipótesis específicas 1

H1: Existe relación entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

H0: No existe relación entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

Tabla 35

Prueba de

chi-cuadrado de la hipótesis específico 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,444 ^a	4	0.009
Razón de verosimilitud	11.616	4	0.020
Asociación lineal por lineal	8.352	1	0.004
N de casos válidos	20		

Nota: El cuadro representa la hipótesis específica 1

Interpretación

Los resultados de la prueba de chi-cuadrado indican que existe una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022. Con un p-valor menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, se recomienda tomar medidas para optimizar las prácticas en este ámbito.

OE1: Determinar la relación entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

Tabla 36

Prueba de

correlación de Spearman del objetivo específico 1

			Acciones de cobranza	Objetivos institucionales
Rho de Spearman	Acciones de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	,662**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	20	20
	Objetivos institucionales	Coeficiente de correlación	,662**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	20	20

Nota: El cuadro representa objetivo específico 1

Interpretación

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran que existe una correlación positiva significativa entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022. Con un coeficiente de correlación de 0.662 y un p-valor de 0.000, los resultados confirman que hay una relación positiva significativa entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo que resalta la importancia de mejorar y enfocar estas acciones para lograr un mayor éxito en el cumplimiento de metas.

Prueba de hipótesis específicas 2

H1: Existe relación entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

H0: No existe relación entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

Tabla 37

Prueba de

chi-cuadrado de la hipótesis específica 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,800 ^a	4	0.005
Razón de verosimilitud	11.898	4	0.018
Asociación lineal por lineal	8.371	1	0.004
N de casos válidos	20		

Nota: El cuadro representa la hipótesis específica 2

Interpretación

Los resultados de la prueba de chi-cuadrado muestran que existe una relación significativa entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022, dado que el resultado de la prueba de chi-cuadrado es menor a 0.05, la prueba de chi-cuadrado confirma que existe una relación significativa entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales, lo que subraya la importancia de gestionar eficazmente estos procedimientos para mejorar el rendimiento institucional.

OE2: Determinar la relación entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

Tabla 38*Prueba de**correlación de Spearman del objetivo específico 2*

		Procedimientos de cobranza	Objetivos institucionales
Rho de Spearman	Procedimientos de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,652**
		N	0.002
	Objetivos institucionales	Coeficiente de correlación	20
		Sig. (bilateral)	,652**
		N	1.000

Nota: El cuadro representa el objetivo específico 2

Interpretación

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran que existe una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022. Con un coeficiente de correlación de 0.652 y un p-valor de 0.000, se confirma que mayores niveles de inversión están asociados con un aumento en la innovación. Mejorar estos procedimientos puede llevar a un aumento en el cumplimiento de objetivos, lo cual es crucial para el éxito general de la Derrama Administrativa Descentralizada.

Prueba de hipótesis específicas 3

H1: Existe relación entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

H0: No existe relación entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

Tabla 39

Prueba de

chi-cuadrado de la hipótesis específico 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,698 ^a	4	0.030
Razón de verosimilitud	8.376	4	0.079
Asociación lineal por lineal	6.264	1	0.012
N de casos válidos	20		

Nota: El cuadro representa la hipótesis específica 3

Interpretación

Los resultados de la prueba de chi-cuadrado muestran que existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022. El valor de la prueba de chi-cuadrado es menor a 0.05, lo que confirma la existencia de una asociación significativa entre las variables. Esto indica que las estrategias de cobranza tienen un impacto importante en la capacidad de la Derrama Administrativa Descentralizada para alcanzar sus metas. Por lo tanto, se recomienda enfocar esfuerzos en optimizar y mejorar estas estrategias para maximizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

OE3: Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.

Tabla 40

Prueba de

correlación de Spearman del objetivo específico 3

Rho de Spearman			Estrategias de cobranza	Objetivos institucionales
	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	,565**
		Sig. (bilateral)		0.009
		N	20	20
	Objetivos institucionales	Coeficiente de correlación	,565**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.009	
		N	20	20

Nota: El cuadro representa el objetivo específico 3

Interpretación

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran que existe una correlación positiva fuerte entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022. El coeficiente de correlación de 0.565 sugiere que un aumento en la inversión está asociado con una mejora en la solvencia de la empresa. La sugerencia principal es que invertir en la mejora de las estrategias de cobranza puede tener un impacto positivo considerable en el logro de los objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada.

4.3. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general: “Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.”: se realizó el análisis descriptivo donde se pudo observar la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales es regular, El análisis descriptivo revela que tanto la gestión de cuentas por cobrar como el cumplimiento de los objetivos institucionales se encuentran en un nivel regular. Esto sugiere que existe una oportunidad significativa para mejorar en ambas áreas. Mejorar la gestión de cuentas por cobrar puede ser clave para lograr un mejor cumplimiento de los objetivos institucionales, y la organización debería enfocarse en optimizar estas prácticas para alcanzar un mejor desempeño en general. Mejorar la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales requiere una combinación de optimización de procesos, inversión en tecnología, capacitación del personal, y alineación estratégica. Implementar estas sugerencias puede llevar a una mayor eficiencia en la cobranza de cuentas, lo cual, a su vez, contribuirá a un mejor cumplimiento de los objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada, seguidamente se realizó el análisis inferencial se consideró la prueba de chi cuadrado donde el valor de significación (p-valor) es menor a 0.05, concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales además los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran que existe una relación positiva y significativa.

Los resultados son corroborados por: Correa (2022) Donde se llegó a la conclusión: Un adecuado control interno y seguimiento en la gestión de cuentas por cobrar es esencial para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este control permite detectar y corregir deficiencias en la ejecución de actividades, asegurando que los procedimientos estén bien

documentados. La identificación de deudores incobrables y la auditoría mediante circularización de terceros garantizan la exactitud de los registros contables y que estén respaldados adecuadamente. En resumen, un control interno eficaz y la verificación de cuentas por cobrar fortalecen la gestión financiera y contribuyen al logro de las metas de la entidad. De León (2022) Donde se llegó a la conclusión: tanto en el sector público como privado, es crucial implementar estrategias de control interno para mejorar el desempeño y asegurar la correcta utilización de los recursos. Un buen administrador debe analizar los planes pasados para identificar errores y tomar medidas preventivas. El control interno efectivo en la gestión de cuentas por cobrar no solo contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, sino que también asegura una operación más eficiente y rentable.

Guarderas y Concha (2023) Donde se llegó a la conclusión: La gestión de cuentas por cobrar es crucial para la estabilidad financiera y el cumplimiento de los objetivos institucionales. La falta de mecanismos eficaces para la recuperación de créditos afecta negativamente la liquidez y revela debilidades en los procesos crediticios y contables. Implementar controles efectivos y estrategias de recuperación de créditos fortalecería la estructura financiera, mejoraría la liquidez y aseguraría un desempeño más estable y eficiente.

Respecto al objetivo específico 01: “Determinar la relación entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.”; se realizó el análisis descriptivo donde se puede observar que las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales es actualmente regular, lo que destaca la necesidad de optimización. La optimización de las acciones de cobranza y el cumplimiento de los objetivos institucionales requiere un enfoque integral que incluya la revisión y mejora de las estrategias de cobranza, la adopción de tecnología, la capacitación del personal, y una planificación estratégica alineada.

Implementar estas sugerencias puede ayudar a mejorar el desempeño en ambas áreas y, en última instancia, contribuir al éxito general de la Derrama Administrativa Descentralizada. Es fundamental crear planes de acción detallados para alcanzar los objetivos institucionales, incorporando estrategias para mejorar la gestión de cuentas por cobrar como parte de la ejecución., seguidamente se realizó el análisis inferencial se consideró la prueba de chi cuadrado donde el valor de significación (p-valor) es menor a 0.05, concluyendo que existe una relación significativa entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales además los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran que existe una relación positiva y significativa.

Los resultados son corroborados por: Ponce (2023) Donde se llegó a la conclusión: Los municipios enfrentan problemas en la gestión de cobranza debido a la falta de políticas efectivas para manejar deudas vencidas, lo que lleva a una acumulación de deudas. Es crucial implementar políticas claras y flexibles para mejorar la recaudación, especialmente en tiempos de crisis. La acumulación de deudas afecta negativamente las finanzas municipales, subrayando la necesidad de una mejor gestión para financiar proyectos y servicios públicos.

Cantos (2019) Donde se llegó a la conclusión: La auditoría integral evalúa sistemáticamente el cumplimiento de los objetivos institucionales, identificando debilidades y mejorando la gestión de recursos. Se recomienda aplicar esta herramienta en instituciones públicas y privadas para revisar la calidad, eficiencia y cumplimiento normativo de las operaciones, así como para prevenir errores y proponer mejoras. Macías Vanga (2021) Donde se llegó a la conclusión: Para asegurar la competitividad y sostenibilidad, las instituciones deben adoptar estrategias de cambio que alineen la capacitación con los procesos críticos del negocio. Estas estrategias deben estar fundamentadas en evaluaciones de gestión para medir el desempeño y las áreas de responsabilidad. Sin embargo, a menudo los resultados esperados por los directivos no

coinciden con las herramientas y recursos disponibles, lo que subraya la importancia del liderazgo en la consecución de los objetivos institucionales. Un liderazgo eficaz es crucial para alcanzar los objetivos propuestos y satisfacer las demandas sociales, especialmente en el ámbito educativo.

Respecto al objetivo específico 02: “Determinar la relación entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022”; se realizó el análisis descriptivo donde se pudo observar que la relación entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales es actualmente regular, lo que requiere mayor atención para mejorar el desempeño. Para mejorar la relación entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales, es crucial abordar la optimización de los procedimientos de cobranza, la alineación estratégica con los objetivos institucionales, el fortalecimiento del seguimiento y la evaluación, la capacitación del personal, y la mejora de la comunicación y coordinación interna. Implementar estas sugerencias ayudará a lograr una mayor eficiencia en la cobranza y un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos institucionales, seguidamente se realizó el análisis inferencial se consideró la prueba de chi cuadrado donde el valor de significación (p-valor) es menor a 0.05, concluyendo que existe una relación significativa entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales además los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran que existe una relación positiva y significativa.

Los resultados son corroborados por: Pacheco et al. (2021) Donde se llegaron a la conclusión: una gestión presupuestaria adecuada es crucial para el cumplimiento de los objetivos institucionales. La deficiente ejecución de gastos afecta negativamente la capacidad de alcanzar metas y ejecutar proyectos, lo que subraya la importancia de mejorar la programación y

ejecución presupuestaria para optimizar la gestión de cuentas por cobrar y asegurar el cumplimiento de objetivos institucionales. Rojas (2019) Donde llegó a la conclusión: el cumplimiento de objetivos institucionales está estrechamente relacionados con la calidad del plan anual de control. La ineficiencia en la implementación de dicho plan y el incumplimiento de metas subrayan la necesidad de mejorar los procesos de planificación y control para optimizar la gestión y alcanzar los objetivos propuestos de manera más efectiva. Pinedo (2022) Donde llegó a la conclusión: Para asegurar el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales y una gestión eficiente de las cuentas por cobrar, es esencial que la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo optimice la planificación y ejecución de su presupuesto público. Una gestión presupuestaria eficaz no solo facilita el logro de metas, sino que también fortalece la capacidad de la entidad para manejar sus recursos de manera eficiente, garantizando así la consecución de sus objetivos y la mejora continua en la calidad de los servicios educativos ofrecidos.

Respecto al objetivo específico 03: “Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022”; se realizó el análisis descriptivo donde se pudo observar que las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales es regular, lo que subraya la necesidad de optimización. Para mejorar la relación entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de los objetivos institucionales, es fundamental revisar y optimizar las estrategias de cobranza, asegurar que estas estén alineadas con los objetivos institucionales, implementar un sistema de monitoreo y evaluación, capacitar al personal y mejorar la comunicación y coordinación interna. Adoptar estas sugerencias contribuirá a una gestión de cobranza más efectiva y a un mejor cumplimiento de los objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada, seguidamente se realizó el análisis inferencial se consideró la prueba de chi

cuadrado donde el valor de significación (p-valor) es menor a 0.05, concluyendo que existe una relación significativa las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales además los resultados de la prueba de correlación de Spearman muestran que existe una relación positiva y significativa.

Los resultados son corroborados por: Torocahua (2017) Donde llegó a la conclusión: La inadecuada ejecución presupuestaria en funciones básicas afecta negativamente el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para mejorar el rendimiento institucional y alcanzar los objetivos propuestos, es esencial abordar estos problemas mediante una mejor planificación y ejecución presupuestaria, así como un adecuado dimensionamiento de los proyectos. Estas mejoras permitirán una mayor efectividad en la utilización de los recursos y un cumplimiento más satisfactorio de los objetivos institucionales. Ccapa y Aragon (2023) donde se concluye que a eficiente administración de las cuentas por cobrar tiene un impacto directo y significativo en la rentabilidad de la empresa. Al analizar los estados financieros de manera horizontal, se observa una mejora en la gestión de cobranzas, lo que refleja una mayor eficacia en el proceso de recuperación de deudas. Esta optimización contribuye a mantener un flujo de efectivo saludable y a fortalecer la posición financiera de la organización. En este sentido podemos decir que una administración de cuentas de las cuentas por cobrar eficiente no solo garantiza la liquidez de la empresa, sino que también contribuye al crecimiento sostenible y al éxito a largo plazo.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales donde se evidencia que La existencia de una relación significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales destaca la importancia de optimizar las prácticas de cobranza. Al mejorar la eficiencia en la recuperación de cuentas por cobrar, la institución puede mejorar su liquidez, reducir la morosidad y garantizar los recursos necesarios para alcanzar sus metas estratégicas.
2. Se concluye que existe una relación significativa entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales la relación significativa entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales destaca la importancia de una gestión eficaz de las cuentas por cobrar. Al optimizar las acciones de cobranza, la institución puede mejorar su liquidez, reducir cuentas incobrables, y asegurar los recursos necesarios para cumplir con sus objetivos estratégicos.
3. Se concluye que existe una relación significativa entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales, se subraya la importancia de tener un enfoque estructurado y eficiente para la recuperación de cuentas por cobrar. Al optimizar estos procedimientos y alinearlos con los objetivos institucionales, se pueden mejorar los resultados financieros y operativos de la institución.
4. Se concluye que existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales subraya la necesidad de implementar y optimizar estas estrategias de manera que apoyen eficazmente el logro de metas institucionales. Al mejorar las estrategias de cobranza mediante la adopción de mejores prácticas, tecnología

avanzada y capacitación del personal, la institución puede asegurar una gestión financiera sólida y alcanzar sus objetivos estratégicos de manera más efectiva.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda establecer una comunicación clara sobre los objetivos institucionales y el progreso hacia su cumplimiento con todos los miembros de la organización, promueve la retroalimentación y la participación activa de los empleados en el proceso de planificación y ejecución para mejorar el compromiso y la alineación.
2. Se recomienda Ofrece formación continua para desarrollar habilidades clave relacionadas con la ejecución de los objetivos, como liderazgo, gestión de proyectos y competencias técnicas, crear programas de desarrollo profesional que permitan a los empleados adquirir nuevas competencias y avanzar en sus carreras, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.
3. Se recomienda realizara una revisión periódica de estrategias es crucial para asegurar que las políticas y tácticas de una institución sigan siendo efectivas y relevantes en un entorno cambiante. Permite identificar y corregir debilidades en las estrategias actuales, adaptarse a nuevas oportunidades y mitigar riesgos emergentes.
4. Se recomienda evaluar regularmente la efectividad de las estrategias ajustadas es esencial para asegurar que estas estén cumpliendo con los resultados esperados y para realizar ajustes adicionales si es necesario. Este proceso garantiza que las estrategias sigan siendo relevantes y efectivas en un entorno dinámico y cambiante.

REFERENCIAS

- EXP. N.O 3507-2005-PAITC (Tribunal Constitucional). Obtenido de <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/03507-2005-AA.pdf>
- Avila Anastacio, N. M., Gil Caamaño, R. F., & Duque González, Á. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-7. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>
- Balaguer, I. (2019). La investigación sobre el clima motivacional ha abierto el camino para la promoción del bienestar a través de la participación deportiva. *Unidad de Investigación de Psicología del Deporte. Universitat de València*, 1-3. Obtenido de https://femede.es/documentos/Editorial_158.pdf
- Cantos Ochoa, M. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(2). Obtenido de <https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/2625/4024>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica* (Vol. 2da Edición). Lima Peru: San Marcos. Obtenido de https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Chuquiyauri Carhuanchu, K. (2020). *Gestión por procesos y el cumplimiento de objetivos institucionales en la Dirección Regional de transportes de Junín, 2021*. Huanuco- Perú: Universidad Nacional del centro del Peru. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/8032/T010_80066856_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Código Fiscal de la Federación, Instituto Mexicano de Contadores Públicos,. (2022). *Importancia de las cuentas por cobrar*. Obtenido de [contpaqi.com: https://www.contpaqi.com/publicaciones/contabilidad/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar](https://www.contpaqi.com/publicaciones/contabilidad/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar)
- Correa Tellez, Y. A., Rico Rojas, C. F., & Guardiola Plazas, L. F. (2022). Auditoría de la cuenta por cobrar. *Reflexiones Contables*, 5(2). Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/RC/article/view/3600/5637>

- De León Castillo, S. (2022). Control de estrategias y políticas para disminuir los riesgos en las cuentas por cobrar. *Revista FAECO sapiens*. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/221/2213811006/html/>
- Debitia. (2021). *debitia.com*. Obtenido de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Delfín Ruiz, C., Cano Guzmán, R., & Peña Valencia, E. J. (2020). Funcionalidad familiar como política de asistencia social en México. *Revista de Ciencias Sociales*, 1-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28063431006>
- Deloitte. (2015). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. Punto de vista sobre las prácticas para eficientar la labor de cobranza de las instituciones financieras*.
- Díaz, L. &. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero: Collection Management: a theoretical approach from the financial field. *Maya-Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 56-68. Obtenido de <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386>
- Docusign. (2020). *docusign.com*. Obtenido de <https://www.docusign.com/es-mx/blog/Estrategia-de-cobranza>
- DROMI, J. R. (2002). *Diccionario de Contabilidad de Finanzas*. Madrid, España: Editorial Cultura, S.A.
- Fernández Alvarez, A., Acosta, C., González Ayestarán, M., Rafael Saa, S., & Solís Carvajal, E. (2019). Posgrados en Educación y apoyo económico por la Comisión Académica de Posgrado (2009-2018). *Investigaciones y experiencias*, 1-16. Obtenido de <file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-PosgradosEnEducacionYApoyoEconomicoPorLaComisionAc-9512797.pdf>
- Fondos de Empleo SUNAT. (2019). *Gestión y Procedimientos de Cobranzas*. FESUNAT. Obtenido de <https://www.fesunat.pe/images/pdf/gestionProcedimientoCobranzas.pdf>
- Guarderas Alvarado, M., & Concha Ramírez, J. (2023). : “Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022”, presentada a la Revista Polo de Conocimiento,. 8(8), 49-77. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9152366>
- Hernández Gracia, T. J. (2013). Desempeño laboral y bienestar social en las organizaciones. *Revista Venezolana De*, 8-9. Obtenido de <file:///C:/Users/Pc/Downloads/Dialnet-Editorial-8890860.pdf>

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion 6TA Edicion*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Inter-American Development Bank. (2018). *iadb.org*. Obtenido de <https://www.iadb.org/en/who-we-are/topics/social-protection>
- International Online Educación. (2024). <https://www.euroinnova.edu.es/>. Obtenido de <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-son-objetivos-institucionales#que-son-objetivos-institucionales>
- Lara, G., & Pérez, L. (2020). Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros. *Revista Maya*, 1-8. Obtenido de <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/401/1130>
- LatinPyme. (02 de 11 de 2022). ¿Como gestionar las cuentas por cobrar de manera correcta? *LatinPyme*. Obtenido de <https://www.latinpymes.com/como-gestionar-las-cuentas-por-cobrar-de-manera-correcta/>
- Laville, J. (2015). *Asociarse para el bien común. Tercer sector, economía social y economía solidaria*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Ligue Ali, R. (2017). *Evaluación de la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos en el logro de metas institucionales de la municipalidad distrital de santa lucia, periodo 2014 - 2015. [Tesis de titulación]*. Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/221/Ricardina_Tesis_titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Macías García, E., & Vanga Arvelo, M. (2021). Clima organizacional y su incidencia en los logros de objetivos institucionales en las organizaciones públicas. *Revista Opuntia Brava*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4794>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social del Perú (MIDIS). (2021). *gob.pe*. Obtenido de <https://www.gob.pe/midis>
- Morales, M. V. (2018). Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 119-136. Obtenido de https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2019/10/22/articulo_20191022174937.pdf
- Mora-Pisco, D.-V. y.-L. (2016). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802891>

- Mundial Banco. (2020). *worldbank.org*. Obtenido de <https://www.worldbank.org/en/what-we-do>
- Neyra, B. P. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados SRL en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534-10556. Obtenido de <https://www.moonflow.ai/es-mx/blog/que-es-proceso-de-cobranzas#seccion1>
- Nureña Hidalgo, A. (2024). *Gestión municipal y cumplimiento de metas del programa de incentivos en la municipalidad provincial de Alto Amazonas, 2022. [Tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132638/Nure%c3%b1a_HAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *ilo.org*. Obtenido de <https://www.ilo.org/international-labour-standards/subjects-covered-international-labour-standards/international-labour-standards-social-security>
- Pacheco Santos, M., Q. T., & Soto Mateo, R. (2021). Ejecución presupuestal de gastos y su incidencia en el cumplimiento de metas institucionales de la municipalidad distrital de San Antonio. *Universidad Nacional del Callao*. Obtenido de <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6217/TESIS%20-%20PACHECO-QUISPE-SOTO.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Pinedo Lobo, G. (2022). *Presupuesto público y el cumplimiento de metas institucionales en la unidad de gestión educativa local de coronel portillo, 2019*. Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5749/B9_2022_UNU_MAESTRIA_TM_2022_GIANELLA_PINEDO_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ponce Perez, J. (2023). *factores que intervienen en el proceso de gestión de cobranza en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo en el periodo 2022*. Babahoyo-Ecuador: Universidad Técnica de Babohoyo. Obtenido de <http://190.15.129.146/bitstream/handle/49000/15060/E-UTB-FAFI-CA-000283.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robinson, S. T. (Robinson, S. T., & Snipes, M. A.). The role of academic well-being in higher education. *Journal of Educational Psychology*. 101(3), 541-555, 2009.

- Rojas Palacios, L. (2019). *Plan anual de control y cumplimiento de metas de las áreas de la municipalidad provincial de Moyobamba 2018. [Tesis de Maestría]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28698/Rojas_PLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salas Ceballos, A., Delfín Pozos, F. L., Acosta Márquez, M. P., & Olivares Galván, H. R. (2020). Apoyos económicos fiscales en México por covid-19 para pymes. *Horizontes de la contaduría en las Ciencias Sociales*, 40-60. Obtenido de <https://revistahorizontes.uv.mx/index.php/horizont/article/view/20/47>
- Sapillo García, N. M., Contreras Castro, J. L., & Vásquez Villanueva, C. A. (2021). Convergencia entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez en una Clínica Privada. *SCIÉNDO*, 1-3. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3987/4521>
- Shek, D. T. (2020). *Positive youth development: Theory, research, and application*. Springer.
- SUNAT. (2023). Obtenido de <https://www.gob.pe/7949-gastos-deducibles-de-hasta-3-uit>
- Torocahua Lopez, M. (2017). *Evaluación de la ejecución presupuestaria por funciones básicas y el cumplimiento de los objetivos institucionales de la municipalidad distrital de Marangani. Canchis. Cusco. Periodo 2015-2016*. Universidad Andina del Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1885/Mayda_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- UNESCO. (2019). *unesco.org*. Obtenido de <https://www.unesco.org/es>
- Valles, Y. (2023). *bind.com.mx*. Obtenido de Métodos y procedimientos de cobranza para tu empresa: <https://bind.com.mx/blog/contabilidad-y-finanzas/metodos-y-procedimientos-de-cobranza>
- Van Horne, J. (23 de Agosto de 2012). *Editorial Pearson Educación*.
- Vargas Núñez, B. I. (2020). Bienestar social, Satisfacción de la vida y Características. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 23(1-2). Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2020/vre201-2c.pdf>

ANEXOS

Anexo I: Matriz de consistencia

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA DERRAMA ADMINISTRATIVA DESCENTRALIZADA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR EDUCATIVO DEL CUSCO, PERIODO 2022

<i>Problema general</i>	<i>Objetivo general</i>	<i>Hipótesis general</i>	<i>Variables</i>	<i>Metodología</i>
¿Cuál es la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022?	Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.	Existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.	Variable 01 Gestión de cuentas por cobrar	1. Enfoque Cuantitativo 2. Tipo de estudio Básico
<i>Problemas específicos</i>	<i>Objetivos específicos</i>	<i>Hipótesis específicas</i>	Dimensiones	3. Nivel Correlacional - descriptivo 4. Diseño de estudio No experimental Corte: transversal 5. Población
¿Cuál es la relación entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022?	Determinar la relación entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.	Existe relación entre las acciones de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.	Acciones de cobranza Procedimientos de cobranza Estrategias de cobranza	50 socios DADE Cusco
¿Cuál es la relación entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022?	Determinar la relación entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.	Existe relación entre los procedimientos de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.	Variable 02 Objetivos institucionales	6. Muestra 20 socios de la Derrama Administrativa
¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022?	Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.	Existe relación entre las estrategias de cobranza y el cumplimiento de objetivos institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, periodo 2022.	Dimensiones Asistencia social Apoyo económico Promoción del bienestar	7. Técnica Encuesta 8. Instrumento Cuestionario 9. Análisis de datos SPSS V27

Anexo II: Matriz operacional

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA DERRAMA ADMINISTRATIVA DESCENTRALIZADA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR EDUCATIVO DEL CUSCO, PERIODO 2022

Gestión de cuentas por cobrar		Dimensiones	Indicadores
Definición conceptual	Definición operacional		
Díaz y Enríquez (2019) La Gestión de cuentas por cobrar tiene por objetivo transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. Por lo que, la Gestión de cuentas por cobrar, se basa en realizar un proceso ordenado de pasos que nos permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de los créditos vencidos.	Morales y Fajardo (2018) La terminología Gestión de Cuentas por Cobrar en el ámbito del recobro de deudas se refiere al conjunto de acciones, procedimientos y categoría de riesgos empleadas por una empresa con respecto a la gestión de las ventas ofrecidas a crédito.	Acciones de cobranza	- Gestión de cobranzas - Gestión de documentos - Cronograma - Plan de cobranzas
		Procedimientos de cobranza	- Cobranza personal o directa - Cobranza preventiva - Cobranza judicial
		Estrategias de cobranza	- Formas de pago - Facilidades de pago - Sistema de control de cobranzas
Objetivos institucionales		Dimensiones	Indicadores
Definición conceptual	Definición operacional		
International Online Educación(2024) Los objetivos son los resultados deseados que una organización o proyecto aspira alcanzar mediante la ejecución de acciones específicas. En esencia, representan metas definidas hacia las cuales se busca avanzar mediante una planificación previa.	Los objetivos institucionales son metas específicas y estratégicas que una organización se propone alcanzar para cumplir con su misión y visión. Estos objetivos son establecidos por la dirección o la alta gerencia y guían las actividades y decisiones de la organización en diversos niveles. Pueden abarcar áreas como el crecimiento económico, la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente, la responsabilidad social, entre otros aspectos clave para el éxito y la sostenibilidad de la entidad.	Asistencia social	- Asistencia medica - otorgamientos de becas - Apoyo en caso de fallecimiento - Apoyo en situaciones de emergencia
		Apoyo económico	- Prestamos - Beneficios de jubilación y pensiones - Administración del fondo de solidaridad
		Promoción del bienestar	- Organización de actividades - Capacitación y formación - Defensa de derechos

Anexo III: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA DERRAMA ADMINISTRATIVA DESCENTRALIZADA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR EDUCATIVO DEL CUSCO, PERIODO 2022

Variable 01	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems
Gestión de cuentas por cobrar	Acciones de cobranza	Gestión de cobranzas	1	¿En su opinión, los métodos usados para cobrar deudas son?
		Gestión de documentos	2	¿En su opinión, el proceso de manejar documentos en la organización es?
		Cronograma	3	¿En su opinión, el plan para las acciones de cobranza es?
		Plan de cobranzas	4	¿En su opinión, el plan de cobranzas que se utiliza en las acciones de cobranza?
	Procedimientos de cobranza	Cobranza personal o directa	5	¿En su opinión, los métodos para cobrar deudas en persona son?
			6	¿En su opinión, los métodos para evitar deudas son?
		Cobranza preventiva	7	¿En su opinión, el proceso para cobrar deudas por vía judicial es?
		Cobranza judicial		
	Estrategias de cobranza	Formas de pago		
		Facilidades de pago	8	¿En su opinión, las estrategias para los métodos de pago son?
			9	¿En su opinión, las estrategias para ofrecer facilidades de pago son?
		Sistema de control de cobranzas	10	¿En su opinión, las estrategias para usar el sistema de control de cobranzas son?

Anexo IV: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA DERRAMA ADMINISTRATIVA DESCENTRALIZADA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SECTOR EDUCATIVO DEL CUSCO, PERIODO 2022

Variable 02	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems
Objetivos institucionales	Asistencia social	Asistencia medica	1	¿En su opinión, la ayuda social que se da a través de la asistencia médica es?
		Otorgamientos de becas	2	¿En su opinión, el proceso para dar y entregar becas para especialización es?
		Apoyo en caso de fallecimiento	3	¿En su opinión, la función de la asistencia social cuando alguien fallece es?
		Apoyo en situaciones de emergencia	4	¿En su opinión, el trabajo de la asistencia social para ayudar en emergencias es?
	Apoyo económico	Prestamos	5	¿En su opinión, el trabajo que ayuda con el dinero para los préstamos es?
		Beneficios de jubilación y pensiones	6	¿En su opinión, el trabajo de ayudar con los beneficios de jubilación y pensión es?
		Administración del fondo de solidaridad	7	¿En su opinión, el trabajo de manejar los fondos hecho por el área encargada es?
	Promoción del bienestar	Organización de actividades	8	¿En su opinión, el área que organiza actividades para promover el bienestar hace un trabajo?
		Capacitación y formación		
		Defensa de derechos	9	¿En su opinión, el área encargada de capacitación y formación en promoción del bienestar trabaja de manera?

10 ¿En su opinión, el área que se encarga de defender los derechos hace un trabajo??

Anexo V: Instrumento de recolección de datos tipo encuesta

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información referida a la **Gestión de Cuentas Por Cobrar y Cumplimiento de Objetivos Institucionales de la Derrama Administrativa Descentralizada de los Trabajadores Administrativos del Sector Educativo del Cusco, Periodo 2022**, para lo cual se le solicita responder con la mayor sinceridad del caso.

Escala Valorativa				
1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Nº	Ítems	Escala				
1	¿En su opinión, los métodos usados para cobrar deudas son?	1	2	3	4	5
2	¿En su opinión, el proceso de manejar documentos en la organización es?	1	2	3	4	5
3	¿En su opinión, el plan para las acciones de cobranza es?	1	2	3	4	5
4	¿En su opinión, el plan de cobranzas que se utiliza en las acciones de cobranza?	1	2	3	4	5
5	¿En su opinión, los métodos para cobrar deudas en persona son?	1	2	3	4	5
6	¿En su opinión, los métodos para evitar deudas son?	1	2	3	4	5
7	¿En su opinión, el proceso para cobrar deudas por vía judicial es?	1	2	3	4	5
8	¿En su opinión, las estrategias para los métodos de pago son?	1	2	3	4	5
9	¿En su opinión, las estrategias para ofrecer facilidades de pago son?	1	2	3	4	5
10	¿En su opinión, las estrategias para usar el sistema de control de cobranzas son?	1	2	3	4	5
11	¿En su opinión, la ayuda social que se da a través de la asistencia médica es?	1	2	3	4	5
12	¿En su opinión, el proceso para dar y entregar becas para especialización es?	1	2	3	4	5
13	¿En su opinión, la función de la asistencia social cuando alguien fallece es?	1	2	3	4	5
14	¿En su opinión, el trabajo de la asistencia social para ayudar en emergencias es?	1	2	3	4	5
15	¿En su opinión, el trabajo que ayuda con el dinero para los préstamos es?	1	2	3	4	5
16	¿En su opinión, el trabajo de ayudar con los beneficios de jubilación y pensión es?	1	2	3	4	5
17	¿En su opinión, el trabajo de manejar los fondos hecho por el área encargada es?	1	2	3	4	5

18	¿En su opinión, el área que organiza actividades para promover el bienestar hace un trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿En su opinión, el área encargada de capacitación y formación en promoción del bienestar trabaja de manera?	1	2	3	4	5
20	¿En su opinión, el área que se encarga de defender los derechos hace un trabajo?	1	2	3	4	5

Gracias

Anexo VI: Base de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																				
           																				
																				Visible: 36 de 36 var
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	4	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
2	4	4	4	4	2	5	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3
3	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3
4	5	2	5	2	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	2	3
5	2	2	4	2	3	2	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3
6	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2
8	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
9	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
10	3	2	2	2	3	2	5	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
11	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	3
12	3	5	5	2	3	2	2	4	2	2	3	4	3	4	2	5	2	2	3	3
13	3	5	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	2	4	2	3	3
14	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3
15	2	4	4	2	5	2	3	3	4	4	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2
16	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	2	4	5	2	4	4
17	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	2	5	4	2	3	3
18	5	5	3	2	3	5	3	3	5	3	5	2	5	5	1	5	4	3	3	3
19	5	5	3	2	3	5	3	5	2	3	5	2	5	2	1	5	3	3	3	3
20	2	5	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	4	3	3	3